

BAB IV

KESIMPULAN

1. Persaingan yang dirasakan oleh pedagang toko kelontong karena adanya Indomaret dan Alfamart terjadi pada aspek produk, harga, layanan, dan fasilitas. Pada aspek produk persaingan yang dirasakan yaitu kelengkapan assortment produk, variasi, stok, dan sistem penjualan. Pada aspek harga yaitu perbedaan harga, kepastian harga (apakah tetap atau cepat naik turun), promo/diskon dan penulisan harga. Pada aspek layanan dan fasilitas seperti yaitu keramahan pelayanan, kecepatan pelayanan, dan sistem pembayaran.
2. Strategi yang dilakukan pada aspek produk yaitu sebisa mungkin berusaha menyediakan produk yang diminta konsumen; menjual produk secara eceran. Pada aspek harga yaitu penawaran harga yang menarik, harga yang sedikit lebih murah dibandingkan dengan Indomaret dan Alfamart. Pada aspek layanan yaitu membangun hubungan baik dengan konsumen. Pada aspek fasilitas yaitu menambahkan fitur pembayaran berupa Qris.
3. Dalam menghadapi persaingan dengan Indomaret dan Alfamart, pemilik toko kelontong yang diteliti lebih meresponnya secara situasional, daripada merancang strategi formal yang jelas.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, A. (2021). Analisis Strategi Toko/Retail Tradisional Dalam Menghadapi Minimarket/Retail Modern Di Kabupaten Lombok Tengah. *Jurnal Distribusi*, 9(2), 171-192. Diakses dari <http://eprints.unram.ac.id/38354/>
- Arnisyah, R. (2020). *Analisis Dampak Keberadaan Minimarket Terhadap Kelangsungan Usaha Toko Kelontong (Studi Kasus di Wilayah Kelurahan Srengseng, Kecamatan Kembangan, Jakarta Barat)* (Bachelor's thesis, Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
diakses dari <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/49765>
- AB, Susanto. (2014). *Manajemen Strategik Komprehensif*. Jakarta: Erlangga
- Bannet, W. John. (2017). *The Ecological Transition Cultural Anthropolgy and Human Adaptation*. New York: Routledge
- Budiman, R. (2011). Kebijakan Penataan Minimarket dan Pemberdayaan Pedagang Tradisional di Kota Bandung (Studi di Kawasan Pemukiman Kecamatan Antapani). *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 13(2): 140-159. Diakses dari <http://jurnal.unpad.ac.id/sosiohumaniora/article/view/5513/2875>
- Drever, J. (2009). *Psikology Dictionary*. New Zealand: Penguin Books.
- Euis, Soliha. (2008). Analisis Industri Ritel di Indonesia, *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 15(2): 128-142 diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/24251-ID-analisis-industri-ritel-di-indonesia.pdf>
- Havid. (2023). *Ritel Modern Mengancam Keberadaan Toko Kelontong*. Deras.id. diakses dari <https://deras.id/ritel-modern-mengancam-keberadaan-toko-kelontong/>
- Hendri, M. B. (2016). Strategi Adaptasi Tukang Becak dalam Kehidupan Sosial Ekonomi (Studi Kasus Tukan Becak di Kelurahan Bontobiraeng Kecamatan Mamajang Kota Makassar). *Journal of Social and Culture*, 9(18): 1-22 diakses dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/holistik/article/view/12593>

Ibrahim, R. (2020). *ANALISIS STRATEGI BERSAING TOKO KELONTONG DI KOTA YOGYAKARTA*. Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Diakses dari <https://etd.umy.ac.id/id/eprint/279/4/Bab%20I.pdf>

Kotler, P. (1984). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. Amerika Serikat: Prentice Hall.

Christensen, C. Roland, Kenneth R. Andrews, Joseph L. Bower, Richard G. Hamermesh, and Michael E. Porter. *Business Policy: Text and Cases*. 5th ed. Homewood, IL: Richard D. Irwin, 1982.

Lumaksono, G. (2013). *Strategi Adaptasi Masyarakat Dalam Menghadapi Kekurangan Air Bersih (Studi Kasus Di Kampung Jomblang Perbalan Kelurahan Candi Kecamatan Candisari)*. Thesis: Universitas Negeri Semarang. Diakses dari <https://lib.unnes.ac.id/17888/>

Lendi, I.A.(2009). *Perbandingan Omset Toko Kelontong Sebelum dan Sesudah Berkembangnya Minimarket di Kelurahan Jatibening Baru Bekasi*. Naskah Publikasi: Universitas Indonesia. Diakses dari <https://lib.ui.ac.id/detail?id=125904&lokasi=lokal>

MAHMUDA, W. (2016). *Dinamika Pengusaha Toko Kelontong Dalam Menghadapi Eksistensi Minimarket Modern di kota Surabaya*. Disertasi: Universitas Airlangga. Diakses dari <https://repository.unair.ac.id/45841/>

Milles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis data kualitatif: buku sumber tentang metode-metode baru*. Jakarta: UIP.

Perpres RI No 112, 2007 tentang Penataan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan toko modern Bab 1 pasal 1 ayat 5

Porter, M. E. (1980). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors (Edisi 1st)*. New York: The Free Press.

Kotler, P. (2009), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.

Putri, N. A. A. (2020). *Persaingan Bisnis Retail Modern Dengan Retail Tradisional (Studi di Kelurahan Tempuran Kecamatan Trimurjo Lampung Tengah)* (Doctoral dissertation, IAIN Metro).

<https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/2891/1/SKRIPSI%20NICKEN%20AYU%20-%20Perpustakaan%20IAIN%20Metro.pdf>

Rizaty, M.A. (2022). *Jumlah Toko Retail Indonesia Mencapai 3,61 Juta pada 2021*. <https://dataindonesia.id/industri-perdagangan/detail/jumlah-toko-retail-indonesia-mencapai-361-juta-pada-2021>. Diakses pada 10 Juli 2023

Rina Mardi, Walmiaty. (2017). Dampak Munculnya Minimarket Waralaba Terhadap Usaha Kecil paa kemacetan Medan Tuntungan Sumatera Utara. Proseding Seminar Nasional Balikpapan *University Faculty of Economics Seminar national and Essay Competition*, Vol. 1, No. 16.

Rahardjo, S., & Gudnanto. (2011). *Pemahaman Individu Teknik Non Tes*. Kudus: Nora Media Enterprise.

Rangkuti, F. (2013). *Teknik Membedah Kasus Bisnis: Analisis SWOT Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*. Bandung: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Raharjo, R. H., & SETIAWAN, A. H. (2015). *Analisis Pengaruh Keberadaan Minimarket Modern Terhadap Kelangsungan Usaha Toko Kelontong Di Sekitarnya (Studi Kasus Kawasan Semarang*

Basu, S., & Irawan. (2001). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

Suharsimi Arikunto. (2005). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Smith, K. Smith. (1985). *Decentralization: The Teritorial Dimension of The State*. London: Publishing House

Sulistiyani, D. (2018). *Strategi Adaptasi Pedagang Toko Kelontong dalam Menghadapi Pertumbuhan Minimarket di Madura (Studi Kasus di Desa Tellang Kecamatan Kamal Kabupaten Bangkalan)* (Universitas Turnojoyo Madura). <https://pta.trunojoyo.ac.id/welcome/detail/140521100042>

Sarmila, S. (2021). *Dampak Alfamart Terhadap Pendapatan Toko Kelontong di Sekitar (Studi Kasus Toko Kelontong di Kecamatan Malangke)*. Doctoral dissertation, Institut (IAIN Palopo). <http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/3712/1/SARMILA.pdf>

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Method)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sukardi. (2003). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Sinar Grafika

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Swastha, B. (2002). *Pengantar Bisnis Modern*. Yogyakarta: Liberty

Sudjana, D. (2014). *Evaluasi Program Pendidikan Luar Sekolah*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Barat, Banyumanik, Pedurungan Kota Semarang) (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).

Sudjana, D. (2014). *Evaluasi Program Pendidikan Luar Sekolah*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Septianingsih, D. (2021). *Dampak Perkembangan Minimarket Modern Terhadap Kelangsungan Usaha Toko Kelontong (Studi Kasus di Jalan Salak Raya Tangerang Selatan)* (Bachelor's thesis, Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/59392/1/1140150000062_Dwi%20Septianingsih%20-%20DWI%20SEPTIANINGSIH%202014.pdf

Utomo, 2011). Persaingan bisnis ritel: tradisional vs modern (The competition of retail business: traditional vs modern), *Jurnal Ekonomi*, 6(1): 122-133.

Zamri, R. U.(2017), *Strategi adaptasi pedagang pasar tradisional: Studi Pada Pedagang Pasar Cisalak Kota Depok* (Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik UIN Syarif Hidayatullah).
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/41965>



LAMPIRAN

1. Dokumentasi



Dokumentasi Peneliti sedang Mewawancarai Pak Prabu,
Pemilik Toko Kelontong Super Cell



Dokumentasi Suasana Toko Kelontong Super Cell Milik Pak Prabu



Dokumentasi Peneliti sedang Mewawancarai Pak Agung,
Pemilik Toko Kelontong Wedi



Dokumentasi penulis, mengambil foto etalase rokok di Toko Kelontong Pak Agung



Suasana Toko Kelontong Wedi Milik Pak Agung



2. Transkrip Wawancara

Transkrip Wawancara

Ibu Suci

P: Ibu saya mulai ya, saya izin sambil merekam ya bu.

I: Iya mba

P: Ibu saya mau bertanya, semenjak adanya ritel modern seperti Indomaret dan Alfamart disekitar sini, permasalahan apa yang paling ibu rasain sebagai pedagang toko kelontong?

I: Mmm apa ya mba.. agak ngaruh sih

P: Ngaruh nya itu seperti apa bu? Bisa ibu jelaskan? Dengan bahasa Ibu sendiri aja gapapa.

I: Ngaruhnya tuh bukan yang gimana-gimana. Itu loh mba, kayak nganu aja apa namanya, kadang tuh mahasiswa kadang kalau nyari barang, tapi ga ada larinya ya kesana itu

P: Nah, untuk masalah seperti itu, ada ga hal yang ibu lakuin bu?

I: Hal gimana maksudnya mba? Kalau ada yang nyari barang terus ga ada gitu barangnya?

P: Iya bu, misalnya kalau di toko-toko kelontong lain yang udah saya tanyain tuh biasanya mereka catet barang yang paling sering dicari atau ditanyain apa, terus nanti mereka sediain bu, jadi kalau misalnya ada yang tanyain lagi, barangnya udah ada.

I: Oh kalau saya anu sih mba, biasanya tak diamin dulu, sekali dua kali masih dicari baru saya sediain tapi ga banyak mba. istilahnya gini loh mba, kan kita harus mengikuti pasar ya, jadi mau ga mau ya biar orang tetap beli ya saya tambah-tambahin apa-apa yang saya jual. Biar keliatan juga oo di warung ini kayaknya ada karena keliatan kan barang-barang disini agak banyak biar orang kalau yang lewat gitu singgah apa gitu lah.

P: Biasanya yang paling sering ditanyain itu apa bu?

I: Ini mbak, rokok gitu rokok-rokok baru yang ada rasa-rasanya itu

P: ESSE bu? atau LA Ice?

I: Nah itu mba ESSE itu

P: Apakah ada perbedaan produk-produk atau barang-barang yang ibu jual sebelum dan sesudah adanya Indomaret dan Alfamart disekitar sini bu?

I: Mmm.. ada sih mba

P: Seperti apa itu bu?

I: Saya ikut pasar mba, maksudnya kalau pasarnya yang dicari ini, saya cari. Jadinya kalau yang dulu, dulu laku sekarang ga laku, tak taker. Cari yang pasarnya jalan gitu.

P: Gitu ya bu, ikut pasar

I: Iya mba,, istilahnya gini loh mba, kan kita harus mengikuti pasar ya, jadi mau ga mau ya biar orang tetap beli ya saya tambah-tambahin apa-apa yang saya jual. Biar keliatan juga oo di warung ini kayaknya ada karena keliatan kan barang-barang disini agak banyak biar orang kalau yang lewat gitu singgah apa gitu lah.

P: Disini kalo produk minuman susu ibu jualnya apa aja bu??

I: Nih mbaa yang di kulkas ajaa, yaa paling ultra milk, chimory, milku, sama indomilk ini ajaa mbakk. Soalnya yaa ini yang paling banyak dicari sih mbakk. Kalo yang lain itu ada juga tapi saya gakjuall.Nanti kepenuhan susu semua kulkas saya. Hahaha..

P: Ohh yaa jadi gak terlalu banyak juga pilihan minumannya disini ya buu. Teh botol sosro ibu nda jual nih disini?

I: Iyaa mbak.. cuma ini ajaa.. teh botol sosro saya gajual mbakk.. banyakan yng beli the gelas 3000 an sama the javana itu. Yaa mungkin karna murahnyaa yaa. Kalau teh botol sosro itu harganya 5000 an.

P: Untuk harga barang-barang disini, apakah menurut ibu harga barang-barang di warung ibu lebih murah dari pada barang-barang di Indomaret?, pernah ga ibu dalam menentukan harga ibu membandingkan dengan harga barang yang sama yang dijual di Indomaret atau alfamart gitu?

I: Ooo jelas kebanyakan lebih murah disini lah mba. Kalau saya sih liat-liat modalnya pas saya beli berapa. Kalau Indomaret kan terus terang ada beberapa aspek yang bikin dia mungkin agak lebih tinggi sedikit. Yang pertama ada karyawan, yang kedua dia kontrak, yang ketiga kan ada pembagian diantara mereka jadi lebih mahal. Pokoknya mereka fasilitasnya lebih baguslah ga kayak kita warung-warung kecil gini, tempat ga gede, ga ada AC nya, tempat juga kecil ga gede jadi gabisa mahal-mahal hahahaha.

P: Jadi ibu selama ini merasa persaingan antara toko kelontong gini dan Indomaret sama alfamart dalam hal fasilitas juga ya bu?

I: Oh jelaslah mbak. Beda jauh sekali fasilitas di warung-warung kecil gini sama toko-toko gitu. Wong kita usaha kecil kok, mereka usaha besar, mereka tokonya ada dimana-mana sekarang dan banyak tuh saya liat yang makin besar. Deket sini kan adatum indomaret yang dulu kecil sekarang makin gede abis dibangun lagi. Kalau toko saya ya gini-gini aja dari dulu ga dibesarin ga apa sama aja.

P: Terus dengan perbedaan fasilitas dan permasalahan yang ibu rasain, ada strategi yang ibu lakukan sebagai pedagang toko kelontong biar warung ibu juga tetap ada pembelinya, biar orang-orang sekitar sini tetap mau berbelanja di warung ibu.

I: Ya saya yakin aja si mbak, selagi saya niat jualan pasti masih akan tetap ada pembelinya. Cuma yang kayak tadi saya bilang kita sebagai penjual juga ga boleh malas dan gitu-gitu aja,, istilahnya apa tuh mbak kalau gitu? Inovasi ya?

P: Iya bu Inovasi

I: Nah ho'o mbak, ada inovasi lah. kalau saya sih kecil-kecilan aja mba paling ya kayak umm saya baru pasang ini apa namanya? Rak ya? buat barang-barang juga lebih tertata, kan warung saya ga besar, maksudnya kalau make rak gini biar tertata aja, ya walupun ga besar tapi tetap rapih lah, biar kalau ada yang beli ga susah ambil barangnya.. Barang juga kadang-kadang saya tambah-tambah ngikut yang dicari pasar.

P: Boleh tau bu misalnya barang apa aja yang biasa paling sering di cari di pasar selain rokok?

I: Mmm duh apalagi ya.. anu mba oh itu mie, mie yang lagi viral itu apa lagi mie gaga itu yang pedes, kemaren itu lagi banyak di cari. Yaa kayak di Indomaret tu kan banyak jual mie-mie yang dari luar itu mbak.. disini gak juall. Cuma ada yang biasa ajaa kayak indomie, mie sedap, sarimi, sukses isi 2 gitu mbakk..

P: Oh iya bu, untuk di warung ibu pembayarannya bisa non tunai? misalnya pakai yang sekarang namanya QRIS atau cuma bisa non tunai aja pakai uang cash?

I: Oh udah mba, Ini QRIS nya,

P: Oh iya bener ini QRIS

I: Dulu sering soalnya pada mau beli tapi pas mau bayar ga ada uang tunainya mintanya transfer aja katanya bisa ga bu, tapi waktu itu ga bisa jadi yaudah ga jadi beli. Makanya sejak bulan apa ya itu tahun lalu saya nyiapin QRIS ini.

P: Semenjak di warung Ibu bisa melakukan pembayaran tunai dan non tunai ada dampak yang ibu rasakan ga bu?

I: Sampak gimana ni mbak? baik? buruk?

P: Boleh dampak baik atau dampak buruk kalau ada Ibu.

I: Bayar pakai Qris di warung saya tuh baru bisa tahun lalu kalau salah pertengahan. Kerasanya baru akhir tahun, tahun lalu sih mbak. Akhir tahun itu saya cek isi dari QRIS saya lumayan juga sih mbak. ga sedikt juga yang maunya bayar online gini soalnya

P: Jadi ngaruh ya bu?

I: Ho'o. cuma saya tuh malesnya kalau pake QRIS ini mbak ya, itu kan saya jadinya harus narik uangnya dulu mbak. Baru uangnya harus saya atur lagi abis itu saya baru bisa pake modal buat beli dagangan yang udah habis. Soalnya kan kalau yang nganter barangnya kesini itu kebanyakan mintanya cash mbak. Tempat kulakan tempat saya ngambil barang kayak di pasar juga masih harus pada pakai cash, ga bisa pembayaran QRIS QRIS gitu, katanya bigung, ya maklum kebanyakan udah tua-tua-tua jadi yaa mau gak mau saya harus narik dulu sih mba.

P: Mohon maaf ibu, di warung ibu ini bisa ngutang?

I: Ooo itu saya liat-liat orangnya mbak, ga saya kasih semua. Kalau saya liat orangnya ni gayanya gimana misalnya bagus apa segala macam saya ga kasih kasih. Kalau saya liat orangnya kasihan gitu mungkin kepepet lapar apalagi mahasiswa akhir-akhir bulan ya saya kasih tapi dating selanjutnya udah harus bayar. Itu yang saya kenal aja loh ga semuanya saya kasih.

P: Barang-barang yang ibu jual disini semuanya bisa beli eceran bu? atau ada yang ga bisa satuan.

I: Bisa toh, warung-warung kayak gini pasti kebanyakan jual eceran. Ga laku malahan ntar kalau harus beli sekali banyak hahahaha.

P: Kalau untuk pelayanan di toko ini gimana bu? langsung ibu yang layanin?

I: Iya mba kalau ada yang datang saya tanya mau cari apa, kadang saya tunjukin aja barangnya kalau deket dia, kalau deket saya ya saya ambil bayarnya langsung sama saya.

P: Yaudah Ibu mungkin itu saja dulu yang mau saya tanyain terima kasih banyak ya Bu Suci.

I: Nggih mbak sama-sama maaf loh kalau saya ngomongnya ceplas ceplos, saya gini orangnya kalau ngomong cepat dan apa adanya.

P: Gapapa ibu, malah saya senang ibu bisa banyak ngobrol sama saya.



Transkrip Wawancara

Ibu Lena

P: Mba saya izin mulai merekam ya.

I: Iyaa mba gapapaa

P: Jadi yang mau saya tanyain ada ga sih permasalahan-permasalahan yang ibu rasain semenjak adanya indomaret Sama alfamart sekitar sini

I: Ada sih, emm kayak semacam apa ya.. kayak semacam harga, anu kayak harga minuman-minuman gitu

P: Harganya kenapa bu

I: Itukan kadang disana harga minumannya nurun disini naik, itu kadang gimana ya pasti kadang kalau ada penurunan harga barang disana pastikan yang tau pada beli disana, pelanggan jadi kesan.

P: Harga naik, pelanggan jadi kesana ya bu?

I: He'em iya gitu..

P: Ibu bisa sebutkan contoh minuman-minumannya seperti apa?

I: Ini mba umm kayak susu-susu gitu atau, atau minuman-minuman kopi gitu.

P: Terus untuk permasalahan lainnya yang paling terasa apa bu? misalnya barang, ada ga barang-barang yang sering dicari pembeli disini tapi ibu ga jual?

I: Ada mbak, ga jarang sih

P: Terus kalau ada masalah seperti itu gimana bu?

I: Ya kadang langsung itu mbak, langsung cari

P: Dicatet dulu ga bu? apa tiap ada yang cari ibu langsung nyariin juga barangnya untuk disediakan?

I: Iya dicatet, apa barangnya yang paling sering ditanyain dicariin tuh apa.

P: Barang atau produk yang paling sering dicariin pembeli apa bu?

I: Paling sering saos-saos, bumbu-bumbu, dulu saya ga jual yang macem-macem paling beberapa aja, cuma sekarang pembeli-pembeli tuh suka sering nanyain bumbu ini bumbu itu, mulai macem-macem jadi sekarang saya sediain macem-macem yang banyak dicari.

P: Oo gitu ya bu

I: kadang juga ini sih mba, kadang saya juga yang inisiatif jual bumbu ini walaupun belum ada yang nanya ya saya sediain aja biar lebih banyak aja gitu pilihan-pilhan bumbu dan saos-saos disini.

P: Seperti apa itu bu contohnya?

I: Um kayak misalnya kecap, kalau dulu kan saya cuma jual kecap asin aja sekarang saya jual ada kecap asin, kecap ikan juga, kalau saos-saos ya kayak saori, saori saus tiram itu mba ada juga sekarang kayak varian lainnya teriyaki gitu, bumbu-bumbu nasi goreng juga sekarang lumayan si variannya disini, ada rasa lain selain yang nasi goreng biasa

P: seperti?

I: Ini mba sebentar, ini rasa nasi goreng kecap, kalau ini rasa nasi goreng sosis

P: Ibu jual itu karena banyak yang nanya atau karena inisiatif ibu aja?

I: Ada karena ada yang nanya ada juga inisiatif saya karena saya pernah liat juga di toko-toko lain gitu mba.

P: Ada ga bu, barang yang ibu kurangi karena jarang dicari?

I: ga ada sih mba, soalnya yang dijual disini rata-rata yang banyak dicari, saya ga kurangi juga biar pilihannya lebih banyak aja mbak.

P: Untuk pelayanan disini seperti apa bu? apakah ibu mempekerjakan karyawan untuk membantu ibu?

I: Ga sih mba, ya pelayanannya kayak biasa aja, ambil sendiri terus bayar ke saya.

P: Tapi kalo ada yang nanya ada barang ini atau nda gitu buu.. ibu ambilin atau kasitau tempat?

I: Ohh kalo lagi sepi saya kadang kasih tunjuk langsung.. tapi kalo lagi ada yang bayar saya kasih tau lokasi persisnya.. saya kan hafal juga tempatnya mbakk jadi gampang lah ngasitau gitu langsung.

P: Yang paling banyak berbelanja di toko ibu biasanya dari kalangan mana bu?

I: Mmm dari semua aja sih mba, mahasiswa itu yang paling banyak, tetangga-tetangga sini, ibu-ibu, ojek-ojek online tuh suka banyak juga yang beli disini.

P: Ada ga bu yang menurut ibu dia udah jadi pelanggan karena sering belanja disini?

I: Ada sih, anak-anak tetangga, ada mahasiswa juga yang udah saya kenal.

P: Untuk pelanggan toko kelontong milik ibu, ada ga perlakuan khusus yang ibu berikan? misalnya nih bu, boleh ngutang.

I: Iya mba kadang saya bolehin utang, tapi beberapa aja yang tau-tau aja mbak. Tapi saya kasih ada bates utangnya berapa karena saya ga nagih, saya tunggu aja mereka bayar sendiri kalau dateng lagi.

P: Oo gitu bu, jadi boleh tapi ada ketentuannya ya ga langsung dikasih aja

I: Ya mbak, biasa sih kalau akhir-akhir bulan ya saya bolehin ngutang aja lah kasihan nanti dibayar pas awal bulan

P: Untuk rak-rak di toko kelontong ini, itu emang dari awal atau baru aja bu?

I: Dari awal sih mbak, emang sengaja saya giniin pakein rak-rak biar lebih rapih, biar pembeli juga milih sendiri, ya biar sedikit kayak di toko-toko besar hahahaha..

P: Hahaha.. iya bu bener juga sih, make rak-rak biar kayak indomaret ya bu

I: Haha iya loh mba, sekarang kan toko-toko kelontong atau warung-warung madura kan juga kebanyakan udah pakai rak kan mba, lebih bagus gitu diliatnya, lebih tertata, biar pembeli juga lebih enak kalau mau nyari barang ga disimpen gitu aja.

P: Untuk waktu bukanya sendiri, ibu buka dari jam berapa sampai jam berapa bu?

I: 24 jam mbak,

P: Oh 24 jam ya bu?

I: Iya mba, ga ada waktu tutupnya. warung-warung kayak ginj kan biasanya 24 jam. ya paling kalau ada acara apa baru tutup tapi jarang sih biasanya kan gantian. Soalnya kalau daerah sini banyak yang suka nyari rokok malem-malem mbak, lumayan.

P: Iya iya buk.. untuk pemberian harga barang yang ibu jual di toko ibu, pernah ga ibu ngelakuin perbandingan dengan harga barang-barang di Indomaret atau alfamart bu?

I: Yaiya mbak, ngebandingin lah mbak, misalnya di Indomaret harga apa ya itu 19.500 di toko saya, saya bisa jual 18.000, jadi selisih 1.000 sampai 2000 mbak. Kita kan toko kelontong gini pasti berusaha ngasih lebih murah biar orang-orang tetep mau belanja disini mbak.

P: Lebih murah ya bu

I: Iyaa mbak, biasa gini sini, liat nota modalnya berapa di indomaret berapa, terus baru saya ngasih diharga yang dapat untung tapi tetap dibawah harga indomaret gitu mbak. Kadang ada juga disana lebih murah disini mahal, Contohnya kayak rokok merk baru tuh mbakk.. Mangga 76 di saya 14.500, tapi ada yang bilang disana tuh Cuma 14 ribu. Tapi kebanyakan disini lebih murah disana lebih mahal. Ya kan karena fasilitasnya juga ya mbak disana, lebih bagus lah daripada toko kelontong gini.

P: Ohiyaa fasilitas, jadi ibu merasa bersaing dalam fasilitas juga ya?

I: Iyalah mbak, disana fasilitasnya ada pak kan dingin, tempatnya disana lebih luas disini ga. Ya paling ini sih mbak, kita ngikutin aja dikit-dikit kayak make rak-rak tadi kan yang saya bilang, terus bisa bayar QRIS juga.

P: Ohh udah bisa QRIS ya bu disini?

I: Bisa mbak, udah sejak tahun 2022 disini dah bisa

P: Yaudah bu, mungkin itu aja dulu yang saya tanyakan ke Ibu terima kasih banyak ya Ibu.

I: Iya mba sama-sama mbak.

Transkrip Wawancara

Pak Mahe

P: Saya izin mulai dan merekam ya bapak

I: Yaa..

P: Jadi saya mau nanya, kalau permasalahan utama yang paling dirasakan Pak Mahe dalam usaha toko kelontong seperti ini dengan adanya indomaret itu apa aja sih pak, yang paling dirasakan secara signifikan?

I: Apa yaa, mungkin kelengkapan produknya mbak

P: Kelengkapan produk ya

I: Iyaa mbak, salah satunya mungkin kelengkapan produknya, banyak produk-produk yang dicari disini, dan kebanyakan konsumen itu berharap kalau produk yang dijual di toko kelontong seperti ini itu sama lengkapnya kayak yang dijual di Indomaret.

P: gitu ya pak, terus biasanya kalau kayak gitu, strategi yang bapak lakukan gimana pak?

I: Biasanya kita catet yang paling sering di cari sih mbak, kalau misalnya siapa yang lagi jaga warung ini gitu, saya suruh catet kalau ada yang cari apa, nanti catetannya saya liat tuh barang apa yang paling sering ditanyain itu yang nanti akan saya sediain mbak.

P: Oh jadi misalnya ada beberapa barang yang ditanyain, tapi yang paling sering dicari itu aja yang disediakan ya pak?

I: Iya mbak gitu yang paling sering dicari aja. Sempet beberapa kali tuh ada yang nyuruh saya buat jual barang yang mereka cari, biasanya sih makanan ringan yaa. Kayak snack nabati, fullo, roti Aoka, ada juga minuman dingin phanter, bahkan rokok yang baru

keluar juga ada. Saya juga gak tau sebelumnya ada produk baru, karena disuruh jual saya jadinya tahu

P: Selain itu apa lagi yang sering dicari pak?

I: Biasanya bumbu-bumbu sih mba, bumbu-bumbu masakan racik merk sasa itu paling sering dicari, karena dia bumbu masak instant untuk sayur, ikan, ayam, tempe, nasi goreng ada atau snack-snack baru, kayak potabe varian-varian rasa baru, sama sekarang penyedap rasa kaldu jamur tolele juga banyak dicari

P: Untuk masalah lainnya selain barang yang mungkin bapak rasakan sebagai pedagang toko kelontong ada pak?

I: Emm mungkin masalah tempat sewa

P: Tempat sewa? oo gitu

I: Iya mbak tempat sewa yang setiap tahunnya pasti naik,

P: Oh kalau warung ini nyewa tempat ya pak? bukan tempat sendiri?

I: Iya mba sewa, ini bukan punya sendiri tapi nyewa, saya bayar pertahun.

P: Kalau setiap tahun harga sewa tempatnya naik, apakah harga barang-barang atau produk-produk yang di jual di toko ini juga naik atau tetap sama aja pak?

I: Nah itu dia masalahnya mbak, jadi biasanya tempat sewanya naik tapi ee.. keuntungan dari si toko ini juga naiknya ga seberapa mbak, jadi kadang ya berasa susah

P: Oh gitu pak, untuk pembeli sendiri. Toko ini kan pasti punya pelanggan tetap yang sering belanja disini

I: Oh iyaa mbak ada

P: Nah pak, untuk pelanggan tetap toko bapak, apakah ada perlakuan khusus yg bapak

berikan? misalnya boleh kas bon atau utang gitu pak, karena udah sering belanja disini

I: Iyaa ada tapi ga semua sih mbak, beberapa boleh, yang saya tau tau aja karena udah sering belanja disini

P: Jadi beberapa pembeli yang udah jadi pelanggan boleh utang ya pak?

I: Iya mbak, paling yang bon bon seperti itu tetangga-tetangga yang memang tiap hari ketemu, atau mahasiswa yang udah kenal sama saya, yang ngekosnya di deket-deket sini gitu mba.

P: Oo iya-iya pak. Selain tadi barang, tempat sewa, dengan adanya indomaret ada lagi ga sih pak masalah yang bapak rasain?

I: Masalah yang saya rasain yang berhubungan sama indomaret gitu maksudnya mbak?

P: Iya pak

I: Mungkin pembeli, tapi gimana ya mbak, dibidang berkurang banget juga ga, tapi kadang ada kerasa pembeli kayak berkurang. cuma kan emang toko kelontong gini tuh beda ya sama indomaret atau emm.. paling deket kan indomaret ya disini. Barang-barang di toko kelontong kayak gini kan lebih murah mbak,

P: Lebih murah ya pak

I: He'e jadi kita pedagang toko kelontong gini udah ada target pasarnya masing-masing mbak.

P: Kalau untuk target pasar toko toko kelontong seperti ini itu apa pak?

I: Biasanya ee.. tetangga-tetangga sekitar atau mahasiswa-mahasiswa yang nyari jajanan kecil-kecil gitu

P: Ohiya pak, disini ada ga produk-produk yang bapak jual eceran? misalnya rokok

I: Ada, rokok disini bisa dibeli perbatang bisa, sachet-sachetan itu bisa perbungkus.

P: Ada lagi pak?

I: Mmm minuman kali ya mbak, yakult juga boleh beli satu botol aja, kalau yang mau beli perpack juga bisa, sampo juga kita ada jual botol ada sachet, gula-gula ni kayak gini-gini boleh beli seribu dua ribu dapet 4.

P: Oo gitu ya pak. Jadi yang saya catat permasalahan yang bapak rasain dalam persaingan dengan indomaret yang pertama tadi soal kelengkapan barang. Strategi yang bapak lakuin yaitu mencatat dan menyediakan barang yang paling sering dicari dan ditanyakan

I: Iya iyaa mbak bener

P: Terus kedua, harga sewa tempat. Nah untuk permasalahan harga sewa tempat startegi apa yang bapak lakuin untuk masalah ini? apakah menaikkan harga-harga produk yang bapak jual?

I: Untuk menaikkan harga engga sih mba, karena kalau dinaikkan terus tiap tahun lama-lama akan makin mahal mba dan bisa-bisa sama dengan harga indomaret, bisa lari pembeli. Kita kan toko-toko kelontong gini main diharga ya kalau bisa ga semahal toko-toko lain. paling saya nambah jenis-jenis barang yang saya jual si mbak, stocknya saya perbanyak, saya tambahin biar lebih macem-macem. Biar pembeli makin banyak pilihan untuk beli ini beli itu. Di upgrade-upgrade terus biar lebih lengkap.

P: Yang diperbanyak dan macem-macamnya ditambah itu seperti apa pak?

I: Umm kayak varian mie, bumbu-bumbu instant maskan-masakan, racik tadi itu, sabun cuci piring itu ada varian baru yang pink itu saya jual, kopi-kopi sachet atau minuman-minuman kemasan sachet, pop ice, nutrisari, terus ciki gitu kayak saya jual chitato, kusuka, potabe, apalagi ya mba snack-snack kecil gini kayak chocolatos, beng-beng ini ada kecil ada besar, fulo, ada juga kayak itu yang kulkas, the botol ada the botol yang kemasan botol ada yang kemasannya kayak the kotak, minuman kopi-kopian saya tambah sekarang ada yang kalengan gitu-gitulah mba. Sama itu pengharum pakaian, molto downy itu saya bayakan lagi varian wanginya beda-beda. Sering juga dibeli soalnya.

P: Bapak pernah merhatiin gak pak, perbedaan harga di indomaret sama di toko kelontong bapak. Lebih murah mana?

I: Ohh jelas disini mbakk.. nih misalnya (*menunjuk nabati besar*) saya jual 7.000 disini mbaak.. Di indomaret itu lebih mahal seribu paling mbakk.. sama ini yang paling gampang bedain. Air mineral mbak, saya disini jual Aqua sama Le minerale yang tanggung itu sama-sama 3.000 mbakk. Di Indomaret kan itu bisa lebih 800 atau 700 rupiah..

P: Ohh gituu, ada yang lebih murah di indomaret nda pak?

I: Kalau yang lebih murah itu kyknya mie instan deh mbak. Saya disini jual mie kalo nda jual di 3.500 rupiah itu nda bakal untung mbakk. Di Indomaret mie instan itu masih bisa 3 ribu lebih 100. Itu indomie biasa yaa, bukan yang isi 2.

P: Ohh yaa pak. Kalau untuk pelayanan di toko ini gimana pak? Kan kalau di Indomaret ada karyawan, disini apakah bapak mempekerjakan karyawan?

I: Ada mba tapi ini kebetulan yang jaga lagi saya, dia saya suruh ngambil barang

P: Jadi bapak mempekerjakan karyawan untuk membantu bapak di toko ya pak?

I: Iya mbak ada satu

P: Nah dengan adanya karyawan apakah itu mempengaruhi harga penjualan barang disini pak?

I: Umm ga sih mbak kan itu tadi biar harganya ga naik, barang-barangnya yang saya tambah biar yang bisa dibeli disini lebih banyak.

P: Oke, setelah itu tadi perlakuan atau sikap ke pembeli yang udah jadi pelanggan dimana mereka bisa kas bon atau boleh utang ya?

I: Boleh, tapi hanya beberapa yang emang udah sering banget belanja disini dan hampir

tiap hari saya liat dan udah pasti bakal dibayar.

P: Oke pak, kalau untuk jam buka toko kelontong milik bapak ini, dari jam berapa sampai jam berapa pak?

I: Oo kalau saya bukanya 24 jam mbak

P: Oo 24 jam ya pak, ga tutup

I: Iya mbak, warung-warung gini emang biasanya 24 jam bukanya, kalau untuk toko saya ya paling yang jaga ganti-ganti aja mbak. Kalau malam saya kalau pagi siang istri atau anak saya.

P: Dari awal bapak buka warung ini memang buka 24 jam?

I: Iya mbak, Cuma awal-awal kadang iya kadang engga kan awal-awal saya buka masih PPKM jadi masih sepi mbak. Kalau sepi ya saya tutup... sekarang buka terus, jaganya ganti-gantian tapi berapa kali juga saya tutup kalau pembeli lagi sepi, saya nya udah ngantuk, anak istri udah tidur.

P: Oh gitu ya pak. selain itu, kembali ke pelayanan tadi, kalau untuk pelayanannya, pembeli-pembeli yang datang biasanya dilayani atau mereka bisa ambil barang sendiri?

I: Emm kalau yang di rak gitu langsung ambil aja sih mba, biasanya ditanya aja mau cari apa, terus saya tunjukin tempatnya, kalau rokok atau barang-barang yang ada dalam lemari kaca atau deket meja kasir saya ya saya ambilin atau kalau karyawan saya yang jaga karyawan saya yang ambilin, atau kadang ada yang mau beli sasetan yang digantung gitu gabisa ambil sendiri

P: Jadi bisa dilayani secara langsung bisa juga ga ya pak, tergantung pembeli nyari apa

I: Iyaa mbak gitu.

P: Untuk pembayaran disini bisa non-tunai seperti pakai QRIS apa cuma tunai aja pak?

I: Bisa QRIS mbak.

P: Jadi untuk pembayaran disini tidak cuma bisa tunai aja ya? bisa non tunai juga dengan QRIS.

I: Iya mbak, mahasiswa sekarang rata-rata bayarnya pakai QRIS jadi saya sediakan.

P: Sejak kapan disini bisa Makai QRIS pak?

I: Aduh lupa e mba kapan tepatnya tapi udah lebih dari setahun lah pokonya.

P: Dari segi fasilitas pak? Kira-kira apa yang membuat pelanggan lebih memilih belanja di Indomaret atau alfamart pak?

I: Woo kalau dari segi fasilitas itu beda banget mbak di indomaret. Disana luas, terang, parkirnya luas juga kann.. apalagi tuhh.. ada AC nya juga tuh.. barangnya lengkapp.. jadi yaa gmana gak orang2 nyaman kalo belanja ke sana mbakk.. ditambah lagi gini nih siang2, enak kann kalo masuk indomaret tuh ademm

P: Baik pak, kalau begitu mungkin itu saja dulu yang mau saya tanyakan. Terima kasih untuk semua jawaban bapak nggih.

I: Iya mba sama-sama, gapapa kalau mau tanya-tanya

Transkrip Wawancara

Pak Prabu

P: Sambil saya nanya-nanyain bapak, saya izin merekam ya pak.

I: Monggo mbak silahkan

P: Semenjak adanya Indomaret dan Alfamart disekitar sini, permasalahan-permasalahan yang paling bapak rasakan sebagai pedagang toko kelontong itu apa aja si pak?

I: Eee daya beli menurun mbak, untuk beberapa produk.

P: Produk seperti apa itu pak?

I: Ya produk-produk seperti snack-snack gitu, kan pilihannya kalau toko-toko gede seperti itu lebih banyak pilhannya jadi banyak yang lebih milih belanja disana. disini ya yang banyak laku paling seperti air mineral aqua, le mineral gitu-gitu mba.

P: Itu permasalahan berasa ya bagi bapak

I: Iya mbak pasti. Gini sih mbak, karena fasilitas mereka juga kan. Mereka main di fasilitas. fasilitas yang diberikan indomaret kan banyak.

P: Fasilitas seperti apa menurut bapak?

I: Dari pembayaran.. pembayaran listrik, pembayaran ovo, e tol, pulsa dan lain-lain dari segi tempat juga mereka jauh lebih besar, luas, dingin ber AC, ada parkirannya juga, ATM atau bisa tarik tunai di kasir juga kalau saya biasa baca, dan mereka kan juga punya ee apa itu my point kalau ga salah yang tiap transaksi pembelian dapat point apa gitu kalau dikumpulin nanti ada hadiahnya.

P: Iyaa pak my point

I: Aaa nah seperti itu.. dia juga mainkan harga, apa discount atau apa itu

P: Iya discount pak

I: Nah itu.. ya kan di warung-warung sini kan ga ada discount gitu. Ngga ada kalau di warung-warung kayak gini engga mungkin kan kita main di harga seperti itu, atau dapet point tiap belanja hahahaha bahkan di grosir-grosir itu ga mungkin main.. main discount tuh ga mungkin... kecuali mungkin pembelian barang banyak ada sedikit potongan harga, kemudian juga beli satu gratis satu gitu. Kaya shampoo sachet itu kan harganya 1.000 mbak.. itu beli satu sachet sekalian dapet 1 lagi. Yaa tapi kan itu emang 500 rupiah 1 mbak, tapi biar sekalian beli 2 yaa gitu caranyaa..

P: Nah untuk menghadapi permasalahan seperti itu, apa yang bapak lakuin sebagai pedagang toko kelontong agar bertahan dalam persaingan?

I: Ee untuk tetap bertahan ya.. kita tetap jaga harga

P: Tetap jaga harga ya pak?

I: He'em kita tetap jaga harga, karena harga kita, keuntungan rata-rata per item itu kan rata-rata lima ratus sampai seribu per item.. dan apa namanya.. kita juga harus pinter mainin produk aja, nambah produk, macam-macamnya, jumlahnya, gitu lah mba

P: Oh gitu ya pak

I: He'em, kita ya juga.. apa ya.. kita juga mainin harga-harga tuh juga harus selektif, yang tidak ada di Indomaret atau apa kira-kira

P: Contohnya seperti apa yang tidak ada di Indomaret pak?

I: Yang tidak ada di Indomaret itu... biasanya saya lihat itu... apa namanya.. dia kan sachetnya ga boleh satuan.

P: Bener pak

I: Sasetan kayak gini ga boleh satuan ini, kayak gini.. e ga ada satuan. terus rokok juga sini saya jual perbatang di sana ga bisa, terus telur juga itu kan dia ga bisa satuan. terus beras kan dia ga bisa satu kilo ga bisa

P: Iya pak bener ga bisa

I: He'e ga bisa dia harus satu karung. Walaupun kemasan dua setengah atau lima kilo kan, mainnya seperti itu mereka. Kalau di tempat saya kan telur bisa satu, terus apa namanya.. ini boleh satu.. ini boleh satu.. kalau disana kan mesti ada kerdus kan, kerdus yang kecil isi lima

P: Iya pak

I: Aah jadi kita mainnya disitu untuk bertahan. ya kita mainnya di apa namanya ya meskipun misalnya kita sama-sama berjualan produk yang sama, kita mikir cara biar gimana orang-orang juga tetap beli di kita ya mbak ya. ya itu tadi walaupun disana mereka ada jual telur juga kita jual juga, tapi disana ndak bisa beli satuan, disini bisa. Beras rokok juga sama seperti itu. Otomatis kan kita harganya lebih murah kalau bisa beli satuan aja, atau ecer lah. Mereka main discount kita main di eceran hahahaha..

P: Jadi yang dijual disini itu yang rata-rata dicari mahasiswa atau masyarakat sekitar ya pak?

I: Ya setidaknya seperti itu.. he'em ya karena terus terang kalau modalnya itu kan kita warung-warung kayak gini ga begitu banyak. modal tu engga.. sedangkan harga itu sudah teruss eee berganti yaa.. kendalanya cuma disitu aja kalau soal kelengkapan barang sama jumlah barang. Sama kalau untuk masalah harga memang kadang aja juga yang sama, karena kadang juga tergantung harga kita beli dari distributor, kalau disana harga-harga barang lagi naik-naik ya kita juga ga bisa jual dengan harga biasanya yang lebih murah. Membandingkan dengan harga Indomaret juga iya, tergantung harga beli dari distributor juga iya

P: Bapak pernah ga ngebandingin harga barang yang bapak jual sama di Indomaret?

I: Ooo sering..

P: Sering pak?

I: Sering, saya pantau harga apapun tak pantau dari.. dari.. apa namanya.. rokok lah biasanya yang paling sering

P: Rokok pak?

I: Rokok sama air mineral he'em, itu saya pantau selisih seribu sampai lima ratus.

P: Lebih murah disini ya pak?

I: He'em, misalnya saya jual disini dua empat, disana dua lima

P: Kalau boleh tau harga barang apa aja yang pernah bapak bandingkan? Misalnya kalau rokok itu rokok merk apa gitu pak

I: Mmm ini si mba, kalau rokok ya.. rokok-rokok yang saya jual itu seperti rokok ESSE, Gudang Garam, Sampoerna, rokok yang baru ini apa, LA ICE, CAMEL, ini juga Marlboro. Kalau air mineral ya kayak aqua, le minerale terus apalagi ya ades ini yang tutupnya hijau.

P: Terus gimana pak? Setelah bapak membandingkan apakah ada harga produk yang bapak jual lebih mahal di bapak murah disana atau sebaliknya?

I: Mmm iyaa, kalau rokok itu memang lebih mahal disini, kayak apa itu Sampoerna yang gede ini disini saya jual 30.500 disana 29.900 apa ya kemarin saya cek itu, ya sama sih mba jatohnya 30.000 ribu juga ya beda 500 lah

P: Kalau untuk harga minuman gimana pak?

I: umm kalau minuman itu kemaren yang saya cek le minerale itu kalau ga salah seinget saya beda 500 apa 600 perak ya kalau aqua kalau aqua ya segitu juga 800 atau berapa gitu. kalau minuman-minumna lain ya standar lah beda-beda 500 atau hampir seribu.

P: Kok bisa ada yang lebih mahal disini murah disana, murah disana dan lebih mahal disini? kira-kira karena apa ya pak?

I: Kalau menurut ya itu umm kalau rokok mereka pasti ambil langsung dari gudangnya, mereka kan pasti sudah bekerja sama ngambil langsung dari gudangnya apalagi mereka kalau stock barang itu selalu dalam partai besar dan pasti itu lebih murah kalau beli banyak belum lagi kala misalnya mereka dapat potongan harga karena bekerja sama dengan merk-merk rokok tertentu, Kalau kayak saya kan saya belinya ga seberapa banyak, paling berapa bungkus, atau per slot, beli dari distributor di pasar jadi udah ga harga langsung kayak indomaret alfamart gitu.

P: Pernah ga pak ada pembeli yang nanya atau protes gitu kok harga disini lebih mahal?

I: Mmm engga sih mba, ya tapikan yang kayak saya bilang tadi, walaupun harga disini ada yang lebih mahal tapi kan bisa beli ecer. Jadi kalau menurut pembeli harga sebungkus kemahalan ya bisa beli ecer aja, perbatang bisa, 5000 aja bisa

P: Ohh iya pak.. bener.. bener, jadi strategi bapak seperti itu ya? walaupun emang ada harga barang yang lebih mahal tapi ada opsi lain bisa beli ecer?

I: betul mbak.

P: Bapak punya perlakuan khusus untuk pembeli di warung bapak? Misalnya pelayanan untuk pelanggan tetap berbeda? Yang udah jadi pelanggan boleh utang mungkin?

I: Mmm kalau utang gitu boleh si mbak, cuma saya tuh jarang, sebenarnya saya ga terlalu apa ya.. jarang juga ada yang utang, paling kurang seribu atau lima ratus tapi ya saya kalau gitu ya sudahlah tidak terlalu saya permasalahan, kalau pun bukan pelanggan kalau kurang lima ratus atau seribu saya tetep kasih aja. Paling ya kalau pelanggan lebih enak aja ngobrol-ngobrolnya, saya becandai bisalh begitu.

P: Ohiya pak kalau di warung bapak bisa pembayaran non tunai?

I: Bisa mbak ini.. sudah bisa bayar pakai QRIS, ini juga udah banyak warung-warung pakai QRIS. Mengikut lah sama toko-toko modern kayak Indomaret gitu. Kalau mereka kan bisa pakai kartu, e.. debit, QRIS juga mereka bisa.. kalau kita sekarang QRIS bisa cuma ya bayar debit gitu tetep ga bisa, siapa juga mbak mau beli di warung bayar pakai debit hahahaha.. kecuali mungkin transfer ya..

P: Hahahaha.. bener pak, tapi disini transfer bisa? Transfer dari m-banking gitu pak.

I: Mmm bisa aja sih mba saya gapapa kalau ada yang mau, cuma sejauh ini belum ada yang nanya lewat transferan gitu, QRIS aja paling.

I: Ya gitulah mbak, jadi tunai pakai uang cash bisa, non tunai pakai QRIS gini bisa. Dua itu aja dulu untuk sekarang.

P: Selain itu ada ga pak menurut bapak fasilitas yang bapak sediakan yang ada juga di Indomaret selain pembayaran non-tunai?

I: Mmm paling ini sih mba, apa itu kalau disana kan bisa top up e-tol, pembayaran listrik top up top up gitu lah pulsa juga disana mereka bisa isi pulsa, nah kalau disini bisa saya menyediakan pembayaran listrik juga, disini bisa beli token pulsa listrik, saya jual pulsa juga, bisa juga pembayaran air. Tapi baru itu aja sih mba kalau yang lain-lain kalau top up tp up gitu belum bisa.

P: Ooo gitu ya pak, jadi ada beberapa pembayaran yang ditawarkan di Indomaret yang bisa juga dilakukan disini ya pak

I: Iya mbak tapi ga semua.

P: Sejak kapan bapak menyediakan dapat melakukan pembayaran seperti itu di toko kelontong bapak?

I: Udah lama sih mba, awalnya ya Cuma pulsa terus saya inisiatif apalagi yang bisa selain pulsa biar kalau warga-warga anak-anaka mahasiswa yang kos disekitar sini ada yang

perlu melakukan pembayaran apa gitu misalnya pulsa listrik ya ga usah jauh-jauh di warung saya bisa.

P: Oo iya-ya pak, dan untuk jam bukanya sendiri, warung bapak buka dari jam berapa sampai jam berapa pak?

I: Dulu sebelum ada beberapa gang yang dipasang portal saya bisa buka 24 jam. Sekarang cuma sampai jam 11 atau ya kadang jam 12.

P: Setelah ga buka 24 jam lagi itu ngaruh ga buat pemasukan bapak?

I: Ngaruh tapi tidak banyak. Memang da yang beli kalau tengah malem tapi ga banyak juga. Soalnya ini.. dipasang portal kan juga karena jalanan disini dulu lumayan sepi kalau udah malam dan beberapa kali ada yang kemalingan, jadi dipasang portal. Ya... sa pikir-pikir bahaya juga kalau saya buka 24 jam terus, anak istri saya kan disini kalau tengah malam takut ada apa-apa terus sepi jadi sekarang kalau portal udah ditutup dan jalanan sepi ya saya juga tutup warung aja.

P: Oohh gitu ya pak, bener juga.. baik baik pak.. em mungkin itu aja dulu yang mau saya tanyakan pak. Terima kasih bapak atas jawaban-jawabannya

I: Sama-sama e mbak, semoga skripsinya cepat selesai ya

P: Amin amin terima kasih bangak Pak.

Transkrip Wawancara

Pak Agung

P: Bapak saya mulai ya sambil merekam. Jadi yang pertama yang ingin saya tanyakan, jenis-jenis produk yang menurut bapak yang ada di Indomaret tapi ga ada di toko kelontong bapak dan mungkin di toko-toko kelontong kelontong lainnya yang bapak tau itu apa aja sih pak ? minuman makanan ringan sudah pasti ada, Ice cream disini da ga pak?

I: Ice cream saya jual tapi cuma merk yang Campina

P: Campina ya pak, untuk varian Ice cream campina yang bapak jual ada varian apa aja dan harganya mulai dari berapa pak ?

I: Harganya bervariasi mulai dari Rp.1.500, Rp.2.000, Rp.2.500, Rp.3000, Rp.3.500 sampai mentok kalau saya paling mentok cuma sampai Rp.5000, Rp.6000 tapi ada ada juga ini yang paling mahal di Rp.14.000. Kalau yang paling murah itu ada di varian rasa buah-buahan seperti anggur dan cokelat dan yang paling mahal yang rasa durian kalau yang disini

P: dari awal jual Ice cream, Ice cream yang bapak jual hanya dari merk campina aja pak?

I: Iya mba, ini juga baru tahun lalu adanya saya jual

P: Kenapa bapak jual cuma yang merk Campina aja pak? Kenapa bapak ga jual yang dari merk merk Ice cream lain yang lebih terkenal seperti Walls, atau Aice yang seperti kayak di Indomaret atau Alfamart ?

I: Ini mba, karena Campina ini kan ice cream yang paling murah diantara merk-merk Ice cream lain. Seribu sampai lima ribu rupiah aja paling mahal banget empat belas ribu. Modalnya lebih murah lah dibanding Ice cream Ice cream lain yang di jual di toko-toko besar kayak di Indomaret, Wall's, Aice, ada juga apa Glico itu Ice cream yang baru.

P: Dari awalnya bapak ga jual Ice cream terus memutuskan nambah prouk jualan Ice cream itu karena apa pak? Apakah karena bapak merasa makin kesini persaingan dalam variasi barang atau produk yang bapak jual makin tinggi dengan ritel-ritel modern seperti itu atau gimana pak?

I: Umm awalnya karena di sekitaran sini banyak anak-anak kecil, kadang mereka sukanya nanyain ada Ice Cream ga? mau beli Ice cream katanya, terus dulu ga ada jadinya nyari ke Indomaret yang ada di depan. Ya kedua juga karena itu, persaingan juga, saya melihat Indomaret mereka variasi produk jualanannya banyak, kayak contohnya Ice Cream aja ada

berapa macam varian rasanya, beda-beda merk, sedangkan saya dulu ga jual tapi anak-anak banyak yang suka nyari, yaudah akhirnya saya jadi jual Ice cream juga.

P: Mmm iya pak gitu ya

I: Iya mbaa, terus kan harga Ice Creamnya disini juga lebih murah, apalagi target penjualan saya anak-anak suka mereka kalau murah-murah mereka kan kalau anak-anak ga peduli ya merk apa yang penting makan Ice Cream aja hahahaha.. varian rasanya dari Ice Cream Campina lumayan lah ini, ada rasa buah buahan, coklat, vanilla, untuk ukuran Ice Cream mural oh ya, bentuknya juga ada yang pakai stick ada juga yang cup yang ada sendoknya itu harganya Rp.5000, yang paling besar cuma durian makanya agak mahal Rp.14.000, kalau di Indomaret gitu emang banyak variannya cuma lebih mahal yang paling murah mulai dari harga Rp5.000 an.

P: Mmm iya-iya pak baik, beralih dari Ice cream, saya juga mau nanya soal produk-produk lain seperti rokok. Di wawancara sebelumnya kan juga saya menanyakan untuk produk rokok yang bapak jual namun tidak spesifik rokok apa aja yang bapak jual kemarin cuma beberapa saja yang disebutkan sedangkan saya melihat disini agak lumayan banyak, kalau boleh tau ada merk-merk rokok apa aja yang bapak jual saat ini di toko bapak?

I: Saya rokoknya cuma ini aja si, Dunhill, LA, Aspro, Djarum, Clas Mild, Gudang Garam, Surya, Sampoerna, Diplomat, Aroma, ESSE, Dji Sam Soe, Camel, Marlboro, Twizz, Juara, Evo, Magnum, Patra

P: Baik bapak. Yang bapak sebutkan tadi itu kan variasi merknya, bisa bapak sebutkan variasi rasa apa aja dalam satu merk yang bapak jual? Dan harganya berapa pak? misalnya bapak jual rokok ESSE ada varian ESSE rasa anggur mungkin ada rasa jeruk, juga mungkin merk yang sama tapi berbeda ukuran bungkus dan harganya berapa pak?

I: Nah itu ESSE rasa jeruk itu gaada disini mbakk. Cuma anggur ajaa.

P: Ohh gaada ya pakk.. ada yang nyari gak pak sebelumnya tuh ESSE jeruk?

I: Adaa mbakk.. tapi gak banyak sih, Yaa jadinya itu orang nyari ke Indomarett sih kyknyaaa.

P: ohh gituuu.. yaa coba boleh disebutin apa aja pakk varian rokok lainnya..

I: Saya sebutin satu-satu gitu sama harganya?

P: Iya boleh pak, setiap merk ada varian apa aja dan harganya berapa, mungkin ada beberapa merk juga yang satu varian tapi isinya berbeda, ada bungku besar dan kecil mungkin.

I: kalau mba foto aja gimana? Ini kan udah ada tulisan harganya juga. Saya susah ngucap nama-namanya mba hahahaha

P: Ohiya gapapa pak, bisa saya foto aja, nanti saya tulis sendiri aja varian-varian dan harganya

I: Di foto aja mba silahkan.

P: Permissi ya pak

I: Iya gapapa mba santai aja

P: Wah lumayan banyak juga merk-merk dan variasi rokok yang bapak jual, apakah dari awal bapak sudah menjual merk-merk dan variasi rokok itu semua? Atau ada aja yang baru bapak tambahkan?

I: Dulu itu rokok yang saya jual tidak begitu banyak, awal buka itu saya Cuma jual yang umum-umum aja kayak Marlboro, Sampoerna, LA, Gudang Garam mmm apalagi ya.. Dji Sam Soe Djarum juga, itu aja sih paling.

P: Untuk jumlah produknya apakah ada perbedaan stock jumlah produk yang dulu bapak sediakan dengan sekarang?

I: Iya sekarang stock jumlah produknya saya tambahin, ada juga satu merk tapi saya sedian rasa yang berbeda cuma ga banyak banget lah.

P: Perbedaan jumlah stock rokok dulu dan sekarang itu seberapa banyak?

I: mm ya kalau dulu saya sekali nyetok per merk itu bisa cuma 1 slop aja itu isi 10 bungkus itu Sampoerna sama Gudang Garam karena lumayan banyak di cari ada juga yang cm beberapa apa kayak 5 bungkus aja kayak Marlboro dia kan mahal jadi saya ga nyetok banyak

P: Kalau sekarang nyetock jumlah rokoknya dan varian-varian rokoknya seberapa banyak pak?

I: Ya kalau sekarang saya mulai berani nambahin agak banyak karena Alhamdulillah toko udah berkembang juga dari awal buka, yaa.. kayak yang tadinya saya nyetok seperti merk Sampoerna 1 slop aja sekarang saya berani beli 2 slop sekali nyetock, Marlboro dulu saya

cuma berani 5 sekarang 8 sampai 10 bungkus saya juga ada stocknya. Sama kalau untuk variasi paling merk-merk baru atau rokok rokok murah yang banyak dicari.

P: Contohnya rokok-rokok baru dan rokok-rokok murah yang banyak dicari itu seperti apa pak?

I: Mmm seperti.. ESSE, ESSE pop sama anggur itu rokok baru yang sekarang paling sering dicari anak-anak muda kalau saya perhatikan yang saya catet juga waktu sebelum saya jual, ESSE yang paling banyak ditanyain kalau untuk varian rasa rokok yang saya sediaan yang tadi saya sebutin dengan harganya, itu semua yang rata-rata banyak dicari aja jadi saya jual itu. Kalau rokok-rokok yang murah ya ada beberapa juga kayak Djarum 76 sama Camel itu murah.

P: Sebagai toko pedagang toko kelontong yang makin kesini pesaingnya semakin banyak terutama dengan adanya ritel modern persaingan apa yang paling bapak rasain dalam hal produk misalnya pak selain rokok yang sudah bapak jelaskan ?

I: Jelas ya mba, rasa kita disaingi itu pasti pernah ada ya, apalagi kita toko kecil dan toko-toko seperti Indomaret dan Alfamart itu toko modern yang cukup besar dan udah ada dimana-mana. Kalau dalam produk ya jelas kita sudah pasti kalah di banyaknya produk yang dijual disediakan misalnya atau kelengkapan ya, mmm terus apalagi.. variasi yang seperti tadi mba tanyain juga mereka lebih bervariasi, mm terus ukuran produk karena disana rata-rata yang dijual kan ukurannya gede-gede ya ada juga beberapa saya perhatikan beberapa barang dengan beberapa ukuran yang berbeda. Jumlah stock barangnya, terus mereka punya beberapa merk-merk yang jarang dijual di toko kelontong gini, Kayak Mie korea-korea itu saya lupa namanya

P: Samyang gitu ya pak?

I: Nah iya itu saya susah sebut namanya hahahaha, mm sama snack-snack nya juga beberapa merk-merk mahal yang jarang dijual di toko kelontong gini

P: Contohnya seperti apa itu pak

I: Mmm kayak kinderjoy itu, kit-kat, coklat chunkybar terus snack Popcorn Oishi Caramel saya inget karena pernah ada yang nanya, yang snack-snack rumput laut itu apa mba namanya sama itu yang kripik tapi tempatnya kayak tabung tinggi itu

P: Mmm ini pak aduh sebentar, mm.. Tao Kae Noi sama Pringles ya

I: Ya itulah.. itu juga minuman susu korea itu aduh saya lupa merknya.. sama sosis iPak Agung:tant gitu kalau disini kan kayak sosis champ aja yang satunya seribu-an kalau di Indomaret yang saya liat itu yang banyak dibeli sosis Kanzler viral itu yang satunya Rp.10.000 an ya gitu-gitu lah itukan semuanya mahal-mahal. Coba kalau mba ke toko-toko kelontong snack-snack kayak gitu pasti jarang banget karena itu merk-merk mahal untuk ukuran kalau mau dijual di toko seperti ini, ga umum lah kalau untuk orang biasa untuk jajan-jajan tiap hari.

P: Ada lagi pak untuk persaingan yang bapak rasakan dalam hal produk?

I: Mmm banyaknya jenis dan varian jumlah produk yang dijual itu dua utama yang saya pribadi rasakan ya... produk yang mereka jual itu satu produk misalnya ada berapa merk, satu merk ada berapa pilhan variasi lagi, ukurannya juga ada yang besar, sedang, kecil.

P: Iya pak bener..

I: Kayak rokok, kalau mau bayar dikasir merkkan kan kelihatan ya rokok di display mereka di belakang kasirnya itu sebanyak apa, saya kalau sekali-sekali kesana saya perhatikan hampir semua merk rokok ada, satu merk hampir semua variasi rokoknya tersedia macem-macam rasa, ukurannya juga macem-macam ada yang bungkus kecil sampai besar 12 batang,, 16 sampai 20 hampir tiap merk ya maksudnya. Kalau disini kan cuma yang isi 16 batang sama 12 batang aja, isi 20 tuh ada cuma kayak Marlboro aja karena dia emang lebih banyak yang cari isi 20 batang, itu juga ga banyak saya stocknya. Mereka juga ngaturinya satu merk jumlahnya banyak gitu disusun dijejerin jadi keliatannya tuh jumlah sama pilihan rokoknya banyak full gitu ya.. jadi orangkan yang mau beli lebih enak memilih.

P: Selain itu pak, menurut bapak?

I: Shampo, sabun juga ada bermacam merkkan jual, merk ini, merk itu dari yang terjangkau sampai mahal, sunsilk, rejoyce, tresemme, loreal, pantene ada conditionernya juga setiap merk yang sesuai dengan tiap varian shampoo yang mereka jual dari ukuran besar atau sedang ada juga kecilnya macem-macam pilihannya. Kalau di toko gini ga adakita jual loreal tresemme gitu kan, shampoo yang umum aja kayak sunsilk sama pantene itupun ukuran botol kecil sama sachet aja ga ada conditionernya.

P: Untuk sabun pak

I: Sabun juga begitu ada yang botol ada yang cair ada yang kemasannya yang sedang ada yang gede, ada sabun batang, dengan wangi yang bermacam-macam. Kayak sabun lifebuoy, Shinzui dan nuvo itu mereka jual ada varian cair dan batangnya karena saya

pernah lihat kesana. Ada juga seperti susu ada susu bubuk dan susu cair, ada popok bayi, ada pembalut berbagai merk, charm, laurier, softex, ukurannya macem-macem itu saya liat dan ukuran kemasan juga banyak lah mba banyak banget kalau saya mau sebutin satu-satu.

P: Berarti bapak pernah survei-survei produk dan harga juga ya disana?

I: Oh iya mba beberapa kali saya suka lihat-lihat sekalian saya lihat harga

P: Ohh begitu pak, selain itu ada lagi ga ya yang bapak lihat persaingan dalam produk?

I: kan tadi udah ya saya sebutin kelengkapan produk yang pertama yang kedua variasi produknya terus jumlah peroduknya, merk-merk produk mmm sama apalagi mungkin kemasan ya, disana mereka jualnya dari kemasan kemasan besar, sedang, sama kecil biasa mereka tuisnya kemasan ekonomis. Kalau toko kelontong gini ya kita paling beraninya jual yang ukuran sedang dan kecil aja, yang sampai ukuran besar atau jumbo tuh engga ga ada, jarang banget.

P: Nah dari persaingan-persaingan yang bapak rasakan itu, ada ga strategi yang bapak lakukan atau hal yang bapak lakuian agar gimana toko kelontong bapak ini juga tetap dapat bersaing dan bertahan atau tidak begitu kalah dari Indomaret dalam persoalan produk pak?

I: Pertama ya mba, saya nambah jenis-jenis barang yang saya jual, terus variasi produknya saya tambahin lagi, stock barangnya saya tambahin lagi

P: Mungkin bisa bapak jelaskan, secara satu persatu untuk nambah jenis-jenis barang yang bapak jual itu apa aja jenis-jenis produk yang bapak tambahin itu, kemudian barang-barang atau produk-produk apa aja yang bapak tambahin stocknya, variasinya ada apa aja dalam tiap produk seperti itu pak

I: Oke dari jenis-jenis barang dan produk yang saya tambahin dulu ya mba, itu contohnya seperti minuman minuman, kalau dulu saya cuma jual minuman seperti air mineral dan minuman berasa seperti teh sama kopi, sekarang saya tambahin jenis minumannya ada minuman bersoda, susu, minuman rasa buah, sekarang saya juga jual minuman youghurt cimori, yakult juga saya jual, dan minuman penyegar. Kalau snack dulu saya jual cuma snack-snack atau cemilan gitu paling wafer sama Kripik-kripik gitu sekarang saya tambah jadi ada coklat, biskuit ada roti. Terus mungkin perlengkapan mandi yang tadinya saya hanya jual sabun shampo aja sekarang saya juga jual sikat gigi, past gigi, conditioner juga saya jual. Untuk dapur dari awalnya saya jual bumbu-bumbu dapur aja sekarang saya juga jual sabun cuci piring, sponge cuci piring sampai penggosok panci saya juga jual.

P: Selanjutnya variasinya pak

I: Nah kalau untuk variasi ini menurut saya ada beberapa ya, ada variasi merk maksudnya merk yang saya jual bervariasi semisal dulu saya hanya jual beberapa merk rokok seperti Sampoerna, Marlboro, Gudang Garam seperti itu sekarang variasi merk rokok yang saya jual bertambah jadi ada merk rokok ESSE, LA, CAMEL dan semua yang saya udah sebutkan tadi di awal.

P: Oke pak baik, kalau gitu saya tanyakan dulu untuk variasi merk tiap jenis produk yang bapak jual ya. kan tadi udah variasi merk rokok, selanjutnya untuk variasi merk minuman pak?

I: Kalau untuk minuman contohnya seperti dulu saya hanya menjual dua merk minuman susu seperti Ultramilk dan Indomilk sekarang saya tambah variasinya jadi ada minuman susu dari milo, minuman rasa teh yang awalnya saya jual merk the kotak dan teh pucuk aja sekarang ada merk the botol sosro, fruit tea, fresh tea, minuman kopi ada beberapa merk. dari merk good day, nescafe, Golda, Signature kapal api,

P: Untuk variasi merk snack pak gimana pak?

I : yang Snack juga begitu dari yang awalnya merk-merk murah saja seperti Taro dan French Fries sekarang merk snack kripik disini ada Chitato, terus ada Kusuka, terus ada dari merk Boncabe, Tic Tac, Chiki balls dan lainnya. Biskuit sekarang ga Cuma Tango dan Oreo aja ada juga Malkist, dan Sari gandum dan Roma.

P: Untuk variasi merk bumbu dapur?

I: Bumbu-bumbu juga ada dari merk sasa, racik, Indofood, saos dan kecap ada dari merk ABC dan Bango dan Indofood,

P: Alat-alat mandi pak?

I: alat mandi tuh kayak shampo ada merk pantene, susilk, rejoice sama lifebuoy. Sabun ada dari merk Lenuvo, shinzui, lifebuoy, Nuvo.

P: Ada lagi pak?

I: merknya paling itu-itu ajasih mba untuk saat ini.

P: Baik, Baik sekarang masuk ke variasi rasa ya pak atau variasi wangi yang kayak tadi bapak bilang itu contohnya gimana pak?

I: Kalau dari segi variasi rasa atau variasi wangi itu contoh kalau rasa ya seperti satu merk snack kripik misalnya Chitato ada yang rasa sapi panggang, ayam panggang, original, kemudian kalau rokok misalnya ESSE ya ada ESSE pop, ESSE Anggur, ESSE juicy, Kalau minuman seperti merk Fruit tea ada rasa strawberry, blackcurrent sama apel. Susu Ultramilk ada yang rasa coklat dan Strawberry, Indomie ada macem-macem rasa dari Indomie goreng, ayam bawang, mie aceh, mie rending, ayam bawang, rasa kari ayam dan lain-lain ini. Kalau varian wangi misalnya kayak pengharum baju Downy ada yang wangi bunga, wangi parfume, terus ini tulisannya wangi fresh. Terus apalagi ya tadi mba? jadi lupa saya.

P: Mungkin kemasan ya bapak, karena saya liat ada beberapa produk yang jenisnya sama tapi kemasan dan ukuran kemasannya beda-beda ini pak

I: Nah iya mba variasi kemasan, saya tuh merasa kalau soal kemasan kalau kita disini, bisa beli ukuran kecil yang per sachet dan eceran. Seperti minuman berasa gitu kayak minuman kopi Good day ada yang kemasan botol ada juga sachetnya. Kalau di Indomaret kana da minuman Sachetan juga tapi mereka kan ga bisa dibeli satuan harus Kemasan yang besar per pack gitu, kadang kan orang maunya cuma satu atau beberapa aja. Minuman penyegar cap kaki tiga juga disini ada yang kemasan botol dan kemasan kaleng.

P: Iya pak terus apalagi

I: Shampo ada yang kemasan sachet ada yang kemasan botol. Untuk ukuran, kalau di Indomaret kan dari kecil sedang besar, kalau saya juga siapin ukuran kemasan yang berbeda tapi cuma ukuran kecil dan sedang. Seperti Indomie ada yang porsi biasa ada juga yang Indomie jumbo, kalau untuk merk mie sedap ada yang kemasan biasa ada juga mie Sedap Cup. So klin ada yang kemasan sedang dan sachet kecil seribu. Sabun cuci piring Sunlight ada yang kemasan sedang ada yang kecil harga dua ribuan. Di Indomaret kalau yang kecil-kecil gitu biasanya di tulisnya kemasan ekonomis, kalau disini sachet an yang seribu dua ribuan. Snack kayak chiki ball gini ada yang kemasan besar Rp8.000 an ada yang kemasan kecil seribu, ekonomis juga hahahahaha..

P: hahahaha iya pak bener, kalau untuk jumlah stock barangnya pak?

I: Mm untuk jumlah stock barang mirip-mirip yang seperti rokok tadi. Dari dulunya saya stocknya sedikit mungkin Cuma beberapa bungkus, atau satau slop. Sekarang saya stock dua sampai tiga slop. Jumlah snack saya tambahin, Mie dan snack-snack saya tambahin, minuman-minuman saya tambahin. Sebenarnya gini loh mba saat kita nambah variasi barang otomatis ya pasti jumlah produk yang kita jual ya bertambah.

P: Ohiya iya pak bener juga, semua yang bapak jelaskan tadi itu semua strategi bapak dalam menghadapi persaingan dengan Indomaret Alfamart gitu dalam segi produk ya pak?

I: bener mba

P: apakah ada kendala-kendala yang terjadi dalam proses bapak menjalankan strategi tersebut?

I: Ummm dibidang kendala yang besar juga engga mba. Sebenarnya bagaimana pun kita mencoba menyaingi dari segi produk, sebanyak-banyaknya varian yang kita tambahkan ga akan bisa sama persis dengan yang dijual di toko-toko besar seperti itu, kita punya keterbatasan-keterbatasan. yang utama itu modal, kadang kita pengen nambah banyak produk, variasinya tapi kita terbatas di modal, kalau seperti Indomart dan Alfamart itu kan dia modalnya besar ya. yang kedua tempat, kita kan toko kelontong itu rata-rata tempatnya ga besar harus mikirin tempat juga, karena ya itu karena kecil jadi ga bisa terlalu banyak barang juga takut tempatnya ga muat hahahahaha. Jadi ya itu tetap kita tambahkan namun sesuai permintaan pasar yang banyak di cari apa

P: Baik pak, yang tadi bapak jelaskan itu kan perihal persaingan yang bapak rasakan dalam aspek produk, kemudian bapak juga menjelaskan strategi-strategi yang bapak lakukan dalam menghadapi persaingan produk. Sekarang beralih dari persaingan aspek produk saya mau bertanya mengenai aspek harga. Dalam aspek harga persaingan apa yang paling bapak rasain antara toko kelontong seperti ini dan ritel modern serti Indomaret dan Alfamart. Mmm misalnya mungkin disana mereka ngasih harga murah, jadi karena disana selisih lebih murah sedikit bapak merasa bahwa harga kita bersaing nih dengan di sana

I: Mmm aspek harga ya, mungkin ini sih.. ada beberapa barang yang disana murah dan disini mahal, disana mahal dan disini murah.

P: Contohnya seperti apa itu pak?

I: Dari yang saya bandingkan ya, yang murah disini itu seperti rokok, kalau rokok di toko kelontong itu lebih murah, seperti harga Sampoerna Mild yang besar isi 16 batang itu disini saya jual Rp32.000 disana Rp32.800. Marlboro kayak Marlboro putih, merah hijau ini saya jual Rp39.000 disana Rp40.000. Kemudian ESSE pop, disini saya jual Rp31.000 disana nyampe Rp33.300. Jadi kalau untuk rokok lebih murah disini selisih sekitar ya... Rp500 sampai Rp2.000 lah.

P: Ada lagi pak? yang lebih murah disini dan mahal disana

I: mmm.. minuman air mineral gitu, disini yang sedang 1500 ml itu Rp5000, disana kalau disana Rp6.000 an, mmm terus apalagi ya, paling kayak beng-beng gini kalau disini beng-beng kecil satuan gini kan Rp2.000 an aja disana Rp3.000 an keatas. Oh sama ini apa Ice cream itu, kan mereka Juga jual ice cream Campina yang cup kecil, saya pernah tanya anak tetangga yang lewat kalau disana harganya berapa yang itu, karena waktu itu dia lewat depan sini sambil megang itu saya tanyakan, katanya Rp5.500, sedangkan kalau saya disini ya Rp5.000 aja.

P: Loh kok dia ga beli sama bapak aja? padahal kan lebih dekat

I: Waktu itu stock ice cream saya habis mba, sempet stock ice cream saya kosong.

P: Ohahaha gitu ya pak.. terus apalagi pak?

I: mmm apalagi ya..

P: Bumbu-bumbu gitu mungkin pak?

I: Ohiyaa, bumbu-bumbu iPak Agung:tant seperti bumbu masak racik itu disini Rp2000 an kalau disana Rp2.000 lebih, lebih 200 apa 300 an lah

P: jadi beberapa barang tadi yang bapak sebutkan itu barang yang dijual di Indomaret dan di toko kelontog bapak namun harganya lebih murah disini ya pak?

I: Iya benar sekali mba

P: Nah kalau untuk barang yang mahal disini, dan lebih murah disana yang sekiranya bapak tau atau mungkin pernah juga bapak bandingkan itu ada ga pak? dan kalau ada seperti apa pak

I: Ini mba, snack-snack kayak kripik gitu kayak ini Happy Tos, Chitato gitu.

P: Itu selisih harganya berapa pak kira-kira?

I: Disini itu Happy Tos yang gede ini saya jual Rp14.000, Kalau di Indomaret Rp13.000 an, kalau Chitato kalau disini Rp12.000 disana Rp11.800, ya bedany Cuma 200 tapi tetap aja kelihatan mereka lebih murah, itu kan strategi mereka

P: Strategi gimana itu pak maksudnya?

I: Ya itu tadi cara mereka ngasih harga itu kayak Rp11.800 jadi seakan akan seperti lebih mahal disini padahal kan ya sama aja sebenarnya cuma selisih 200, karena Chitato kan itu produk mahal ya.

P: Kalau di warung-warung seperti ini ga ada harga-harga seperti itu ya pak? misalnya Rp10.300 atau Rp2.900?

I: Ga adalah mba, kita itu selalu ngasih harga genap, pasti selalu make Rp500, ga ada Rp100, Rp300, Rp900 gitu. sebenarnya kan mereka juga gitu harga asli yang mereka jual itu misalnya Rp12.000 tapi mereka tulisnya Rp11.800 biar keliatan lebih murah gitu dari toko-toko yang lain. strategi mereka. Kalau disini ya semua harganya pasti Rp12.000 ya Rp12.000

P: Bapak merasa hal seperti itu persaingan ga sih pak? persaingan yang dilakukan toko kelontong dalam memberikan harga?

I: Ohh iya, mereka kan toko besar, biaya operasional mereka juga pasti lebih besar, karena harus bayar karyawan, bayar listrik dan segala macam. Tapi mereka mau masyarakat mengenak mereka masyarakat membranding diri dengan toko besar yang bagus namun harganya murah, jadi seakan-akan kalau orang belanja disana lebih hemat padahal sih sama aja.

P: Nah itu strategi bapak untuk menghadapi persaingan itu apa pak?

I: Sebenarnya ga ada yang gimana-gimana sih mba, sebisa mungkin ya kita kasih harga yang murah, memang ada yang mahal tapi kan lebih banyak yang lebih murah disini. Seperti contohnya tadi, minuman, rokok, snack-sanck kecil kayak beng-beng, bumbu-bumbu instant gitulah. Atau ga semisal beli apa, misalnya uangnya kurang Rp500 ya gapapa dikasih aja

P: Ada lagi pak persaingan yang bapak rasakan dari segi harga?

I: Di Indomaret itukan suka ada promo, discount atau beli satu gratis satu gitu ya mba

P: Iya pak suka ada promo

I: terus ada my pointnya juga, kalau belanja dengan minimal berapa dapat point, terus kalau udah banyak bisa dapat apa gitu dari Indomaretnya. Kalau di toko-toko kelontong gini kan ga ada mba. Mana ada toko kelontong yang ngasih discount atau promo beli satu gratis satu gitu.

P: Lalu srategi bapak apa pak dalam menghadapi permasalahan tersebut?

I: Gini, biasanya kan produk-produk yang di discount itu kayak produk-produk ukuran besar yang harganya lumayan yang masa expire nya udah dekat, terus bisa juga produk yang kurang laku, begitu juga yang beli satu gratis satu biar kelihatannya murah dan orang

jadi mau beli. Nah kalau disini emang kita ga ada promo tapi kita jual eceran. Misalnya disana Susu Dancow bubuk dijual yang kemasan dos besarnya, kalau disini saya jual sachetnya yang kecil. Rp3.000 an gini, jadi walaupun ada promo disana tapi kan harganya tetep ga semurah kalau beli sachetan kalau disini kan bisa beli satu sachet aja atau sesuai kebutuhan, gausah nunggu promo-promo atau discount biar bisa beli dengan harga murah. Sama juga kayak harga telur contohnya mbak.. di saya itu 1 telur 2.000 tapi kalau ada yang beli 4 telur itu saya kasih harga 7000 mbak.. itu yang udah diplastikin dapet 4 cuma 7000 harganya. terus ada kopi sachetan yang tanpa gula mbakk, ada yang kapal api.. ada juga yang kopi gajah itu. Kalau ada yang beli cuma 1 itu harganya seribu, ambil 2 cuma 1.500 jadi kan mereka tertarik tuh belinya mbakk. Atau ga semisal belanja disini, uangnya kurang Rp500 atau Rp1.000 ya udahlah gapapa saya kasih aja anggep aja potongan harga hahahaha.. begitulah.

P: hahaha iya pak jadi kayak dapat promo potongan harga secara ga langsung ya

I: Hahaha ya bisa dibilang begitu..

P: Kendala menerapkan strategi dalam menghadapi persaingan harga ini gimana pak?

I: Mmm kendalanya itu kalau harga di kulakan naik. Kita kan sebisa mungkin ngasih harga yang murah karena toko juga ga besar. Tapi kalau harga di kulakannya naik ya kita juga ga bisa untuk paksain semua harus di bawah harga dari Indomaret Alfamart gitu. Kalau belinya mahal ya harga jualnya juga kita kasih naik. Kadang ada yang nanya kok harganya naik kok mahal, ya saya jelaskan kalau harga di kulakannya juga naik. Merk mahal kayak Chitato gitu harga beli di kulakannya Rp11.000 an ya saya jual Rp12.000. Di Indomaret sedikit lebih murah ya karena mereka ambilnya dalam jumlah yang banyak bisa juga langsung dari gudangnya.

P: Soal untuk pelayanan ya pak, ini aspek pelayanan, bapak disini melayani bagaimana? langsung ngeambilin brang yang diminta atau pembeli boleh milih sendiri atau gimana pak?

I: Kalau yang di depan ini boleh milih sendiri cuma kalau yang di dalam lemari kaca ini saya ambilkan, rokok juga seringnya saa ambilkan.

P: Yang diatas meja ini, bisa ambil sendiri ya

I: Ya, cuma kalau sekiranya saya lagi repot terus ada tetangga gitu yang beli mau ambil sendiri ya boleh

P: Bapak kenal ga sama pelanggan sama yang rata-rata beli disini?

I: Disini kebanyakan yang beli tetangga-tetangga, jadi kenal

P: Kenal ya pak jadi melayaninya itu seperti temen

I: Bercanda kadang, tetep saya anu menghormati

P: Bapak sering ga ngobrol dengan pelanggan?

I: lumayan sering sih mbakk... yaa selain saya juga suka ngobrol itu juga bisa buat makin kenal sama yang belanja.. yaa kan jadinya mereka seneng belanja disini mbakk. jadi lebih loyal lah yaa.. karna kan bukan cuma sama indomaret mbakk.. sama toko kelontong lainnya juga bersaing nihh.. hahaha jadinya harus punya pelanggan loyaal

P: Disini boleh ngutang ga pak?

I: Oh boleh dan udah sering, ada yang lupa bayar, ada yang uangnya kurang dan itu udah biasa.

P: Yang bapak bolehkan mengutang itu semua pembeli bapak atau pelanggan yang bapak kenal aja?

I: Yang ya sekiranya saya kenal aja.

P: Kalau disini sistem pembayarannya selain tunai dan QRIS terus apalagi pak? TraPak Agung:fer bisa?

I: TraPak Agung:fer bisa saya adanya BRI, tapi jarang sih ada yang bayar traPak Agung:fer.

P: persaingan dalam aspek layanan yang paling bapak rasakan antara indomaret dan toko kelontong seperti ini itu apa pak?

I: Kalau disana kan pelayanan umumnya paling di kasir aja, sama ada karyawan, kalau kira-kiranya habis di etalase paling diambilin paling itu aja sih

P: Strategi bapak dalam aspek pelayanan bagaimana pak?

I: Kalau saya disini ya paling tak ajak ngobrol, tak tanyain mau apa lagi, misalnya mau ini ga ada apa mau diganti ini, atau mau kopi ini ga ada apa mau kopi itu. saya cuma ngalihin gitu aja

P: Jadi strateginya itu ngasih opsi lain kalau yang dicari pembeli ga ada, menawarkan ke barang yang sama namun merk berbeda gitu ya pak?

I: Bener mba, kalau di Indomaret gitu kalau kita litanya ga ada atau tanyain ke mereka, kalau ga ada ya mereka bilang ga ada, paling bilanganya kosong dan lanjut ngurus barang lain lagi. Yang datang juga ga pernah ditanyain mau beli apa Cuma diucapin selamat belanja.

P: Ohiya iya pak.. ada lagi mungkin pak?

I: Ga ada sih itu aja mba

P: Terus bapak disini gaada ngajak pegawai kan pak?

I: engga laah mbak.. ini pekerjaan utama saya mbak. Kalau nambah karyawan itu malah nambah duit keluar jadinya. Yaa emang si bakal bisa nyante tapi untungya itu habis buat bayar karwayan..

P: Ohh gitu.. terus biasanya bapak langsung cariin barangnya atau suruh pelanggan ambil sendiri pak?

I: tergantung mbakk.. kebanyakn yang ambil sendiri sih.. Yaa kalao mereka bingung lama nyari-nyari barangnya yaa saya tanya mau cari apa. Langsung saya carikan mbakk.

P: biar gak lama kan yaa pak .. hehe

I: yaa bebas ajaa sih, mereka mau lama milih2 makanan atau nda kan terserah.. hahha.. tapi kalau mereka cari barang yaa saya tunjukin posisinya

P: Oh baik itu aja ya pak strategi dalam hal pelayanan, kemudian masuk ke fasilitas, persaingan dalam hal fasilitas nih yang paling berasa buat bapak tuh apa pak?

I: Mmm kalau disana kan mesing pembayarannya ada alat kasir, pake scan barcode, terus nanti tertotal jumlah-jumlah barang dengan sendirinya, ga lama ngitungnya. Kalau disini semisal barangnya dikit ya ngitung manual, kalau banyak ya pakai kalakulator aja.

P: Kemudian ada lagi pak yang bapak anggap persaingan?

I: Spacanya dia luas

P: Oke tempatnya luasnya

I: Kemudian tempat parkirannya luas, kemudian mereka ada kamar mandinya kalau disini ada tapi kamar mandi pribadi cuma kalau ada yang mau pake bisa

P: Oiya parkirnya disini aga susah yaa

I: iyaa mbakk, Pernah dulu mbakk.. pas lagi rame-ramenya itu ada yang gajadii belanjaa.. saya liat karna susah parkir jadinya dia malah pergiiii.. kalo indomaret tuh kan parkirnya luasss.

P: Jadi bapak ga ada strategi gimana-gimana gitu pak?

I: Sekarang belum mba, Cuma rencana kalau ada rejeki saya mau renov dikit-dikit tambahin ke samping biar bisa sedikit lebih luas.

P: Ohiya iya pa, paling kalau soal tempat ga bisa gimana-gimana ya pak Cuma renov, untuk tempat parker juga gabisa menyediakan yang luas karena ini rumah ya pak, bukan tanah yang dijadikan bangunan usaha begitu

I: Betul sekali mba, karena saya kan disini ada keterbatasan lahan, bisanya parker motor depan sini aja, kalau ada yang lewat naik mobil terus mau singgah emang agak susah harus ke depan-depan sedikit yang ada space kosong untuk bisa parker mobil biar ga ngehalangin jalan.

P: Strateginya itu gimana pak?

I: kalau yang ini susah sih mbakk.. nambah lahan kan udah pasti gak bisa nih.. jadi yaudah mbakk seadanya ini ajaa parkirnya. Bisanya yaa dicepetin pas ngelayani mbakk.. kan kalo cepet parkir bisa buat yang lain kan..

P: Baik bapak, bapak mungkin itu semua yang saya mau tanyakan, terima kasih banyak bapak sudah bersedia mau menjawab pertanyaan-pertanyaan Pak Agung:aya yang bapak, bapak juga sudah mau menyebutkan secara rinci dan detail, terima kasih banyak bapak atas waktunya

I: Sama-sama mba, maaf kalau jawaban saya ga beraturan ngacak gitu ya mba, saya ini kalau ngomong suka apa yang tiba-tiba saya piker yaudah itu

P: Gapapa bapak, saya malah seneng bapak kalau jawab ga dikit-dikit seperti ngobrol biasa aja gitu hehe

I: Iyaa mbaa, semoga cepet selesai ya mba.

P: Amin amin terima kasih nggih pak.

Transkrip Wawancara

Boni

P: Jenis-jenis produk apa aja yang ada di Indomaret tapi gak ada di toko kelontong kamu? minuman kan dan makanan-makanan udah pasti ada, es krim ada gak?

I: Es krim ada

P: Rokok sama alat-alat mandi, sabun, sikat gigi, centong ada?

I: Ini ada

P: Alat-alat bersih-bersih seperti sapu dan lain-lain itu ada nggak?

I: Ada juga tuh

P: Sayur sama buah-buahan ada?

I: Nggak ada

P: Nah terus kayak masuk ke ini ya, variasi produk yang lengkap di Alfamart. Dari jenis produk yang aku tanyain tadi, ada ga variasi produk atau merek-merek lain yang ada di toko kelontong kamu? apakah variasi produknya selengkap di Indomaret? Misalnya kalau makanan ringan, Chitato ada nggak?

I: Chitato, Ciki-ciki tu sebenarnya ada.. pasarnya karna kecil mungkin ya jadi gak harus yang gede-gede banget itu kemasannya.

P: Kalau minuman ringan ada ya?

I: Ada dong, tapi mungkin lebih ke yang harganya terjangkau Rp3.000-4.000 itu kayak kopi-kopi yang kopi ABC yang kecil, atau nggak Pocari sweat, atau nggak teh pucuk itu kan mungkin masih murah atau ya teh gelas

P: Rokok?

I: Rokok ada, cuma ya kalau disini nggak selengkap di Indomaret.

P: Rokok apa aja yang ada?

I: Rokok apa aja, ya ini macam-macam, ya Camel ya ada, ya Djarum ya ada, terus Sampoerna ya ada

P: Marlboro ada gak?

I: Marlboro ada, Surya juga ada, Gudang Garam juga ada.

P: Sembako gitu ada gak?

I: Ya ada, sembako kan itungannya kayak beras, minyak gitu pasti ada

P: Kalau beras gitu biasa merk apa?

I: Merknnya banyak, ada Pandanwangi, Super, Rojolele

P: Kalau minyaknya?

I: Minyak tuh macem-macem ada apa namanya tuh? Palmia, ada Cap tawon ada Sania juga ada

P: Jual telur juga ya

I: Jual, telur pasti ada

P: Terus kalau peralatan mandi disini jual apa aja

I: Mmm kalau alat mandi.. disini sabun, shampoo kalau alat mandi lengkap.

P: Kalau mer Lifebuoy gitu ada? Rejoice, Pantene?

I: Ada, sasetan ada, botolannya ada.

P: Merk-merk lain ada apa aja ya yang dijual disini untuk alat mandi?

I: Kalau untuk sabun, merk sabun yang paling banyak di cari adalah Lifeboy abis itu Detol, Shinzui ya ada, Lux ada. Kalau shampo, kayak gitu ya, merk-merk terkenal kayak Pantene, Sunsilk, Head and shoulders, Clear, Rejoice, Emeron.

P: Kalau untuk merk pasta gigi?

I: Pasta gigi ya ada, Pepsodent, ciptaden, komplit kalau odol itu.

P: Terus kalau seperti sikat gigi ada juga?

I: Ada, sikat gigi dewasa aja tapi

P: Nah alat bersih-bersih ada gak?

I: Ada, cuma sapu sama itu apa namanya? Cikrak itu.. apa sih bahasa Indonesia? apa sih bahasa indonesia pangki? Alat buat ngambil sampah

P: Oh, itu serok sampah hahaha

I: Nah iya hahahaha

P: Itu ada merknya?

I: Ah ga kalau kayak gitu.

P: Terus produk-produknya itu sistem penjualannya gimana? diecer atau nggak? kayak misalnya makanan ringan itu diecer nggak?

I: Diecer semua sih

P: Minuman?

I: Minuman dia pasti diecer

P: Rokok ada nggak yang diecer?

I: Ada, rokok yang diecer cuma Djarum, karena buat yang paling.. apa ya.. diecer itu paling masuk harganya.

P: Sembako gitu misalnya gula itu ecer nggak?

I: Kalo gula pasti eceran karena kan target pasar kita agak menengah kebawah ya, kalau menengah ke atas itu baru yang sak-sakan, rim-rim an kayak yang 25 kilo, 10 kilo. Beras bisa juga mau setengah kilo bisa, sekilo bisa.

P: Untuk Sabun, Shampo tadi juga bisa dijual ecer ya?

I: Ecer, bisa

P: Terus kalau alat bersih-bersih itu per satu itu bisa ya?

I: Iya per satu malah jualannya

P: Untuk jumlah kelengkapan produk. Stock untuk tiap produk yang dijual disini banyak apa enggak? kira-kira apa aja sih produk yang banyak stoknya? nah, terus kenapa banyak produknya?

I: Biasa kalau paling banyak stoknya disini itu yang jelas makanan ringan, apalagi anak-anak dia pasti belinya kan sering, cuma berkali-kali terus abis itu minuman yang murah-murah kayak Teh gelas, Ale-ale abis itu, pokoknya sejenis teh-teh buat gelas yang harganya cuma 1.000-1.500 itu yang paling banyak stoknya sama air minum, udah

P: Terus, kalau misalnya yang jadi persaingan yang paling dirasakan oleh toko kelontong kayak bagian kelengkapan produk misalnya atau variasi produk gitu, persaingan yang lebih berasa bagi kamu tuh persaingan dalam variasi produk atau kelengkapan produk?

I: Yang paling kerasnya ya pasti kelengkapan, karena ya wajar lah, kita kan cakupannya gak seluas Indomaret sama Alfamart yang mereka tuh sistemnya PT ya, nasional lah kita cakupannya cuma masyarakat setempat orang-orang yang sekedar mampir gitu ya, itu sih tapi kalau secara harga ya pasti jelas lebih murah toko kelontong

P: Oh gitu?

I: Iyalah

P: Selain itu persaingan yang kamu rasain sebagai yang menjalankan usaha toko kelontong? persaingan kelengkapan iya nggak?

I: Kelengkapan iya jelas

P: Variasi produk? Stock produk juga iya nggak?

I: Variasi produk iya, stock produk iya.. cuma relatif sih kalau pas memang kebetulan lagi ada terus ya dibilang kurang, ya enggak juga. Alfamat Indomaret juga bisa kurang.

P: Nah, di antara tiga itu yang paling berasa berarti kelengkapan produk?

I: Iya, paling kelengkapan.

P: Terus strateginya itu apa tuh kalau misalnya merasa bersaing dengan Indomaret dalam kelengkapan produk? biasanya ngapain?

I: Sebenarnya strategi itu gampang sih tinggal dilihat dari pasarnya. Kalau misalnya kita cakupannya cuma masyarakat sekitar, bukan terlalu rinci yaa.. Mereka butuhnya apa yaudah ditambah stok barangnya, kalau emang ga butuh yaudah gausak ditambah lagian ga bakal di cari.

P: Itu misalnya kayak ada yang nyari gitu, dicatet nggak sih?

I: Iya, pasti dicatet

P: Nah, terus kalau misalnya kayak variasi produk atau kelengkapan itu ada nggak inisiatif dari toko kelontong walaupun nggak ada yang minta kayak.. kita mau tambah-tambah deh biar lengkap gitu?

I: Inisiatif tetap ada, cuma dari awal buka itu pasti riset dulu kayak ini orang sekiranya beli apa sih, ke warung tuh seringnya apa sih, terus iseng-iseng nanya warung yang udah pada buka cuma ya, nggak yang inisiatif banget, cuma tetep ngeliat mintanya apa

P: Berarti strateginya tadi adalah?

I: Ya menyesuaikan ini, konsumen yang mau apa ya kita ambil, kalau enggak ya enggak

P: pernah nggak ada yang ngebandingin, oh di Indomaret Alfamart ini ini lengkap, variasinya banyak, tambah deh di toko kelontong aku juga

I: Pernah, cuma ternyata mubasir.. kayak waktu itu pernah mainan anak mungkin ada 1 orang 2 orang nyari misalnya dateng habis itu yaudah main anak udah cepet bosan udah ganti lagi

P: Berarti jenis mainan anak itu gak ada? Gak

I: Gak ada, ya pernah ada tapi gak yang semahal di Indomaret ya, maksudnya Indomaret kan bisa sampai 50-100 an ribu

P: Oh gitu

I: Iya dong, misalnya kayak toko kelontong tuh eceran yang kayak seribuan, dua ribuan, tiga ribuan tuh yang cari banyak banget

P: Skincare ada gak disini? kayak sabun cuci muka dan lotion?

I: Sabun cuci muka ada lotion ga ada

P: Gak ada parfum?

I: Gaada dong

P: kayak misalnya peralatan untuk apa ya aku bilang.. peralatan untuk party gitu misalnya gelas kertas atau gak piring kertas

I: Oh kayak misalnya kelengkapan kayak kertas minyak, kertas krep, kertas lipat, kayak prakarya-prakarya gitu ya? ada

P: Iyaa, kalau alat tulis?

I: Ada, ini ada pensil, penghapus, dan kawan-kawannya ada semua.. habis itu buat ulang tahun, kaya lilin terus abis itu kertas yang buat ngambilin roti.. ya ada, pisau plastik ya ada. ya dibidang lengkap ya orang cari ada gitu

P: Nah kalau soal perbedaan harga di toko kelontong, kamu tau gak sih perbedaan harga antara toko kelontong kamu ini sama Indomaret dan Alfamart gitu?

I: Kalau secara spesifik kurang tau, cuma buat bahan-bahan pokok yang orang paling sering cari itu jajanan harga Rp 1.000—Rp 2.000 sama aqua, ya kayak gitu, es krim juga itu paling kacek harganya rata-rata paling mentok itu Rp 1.500 sampai Rp 2.000 tapi yang paling mepet ya cuma Rp 100-200-500 menurutku masih umum

P: Itu apa sih biasa produk-produk yang paling beda harganya?

I: Paling beda tuh ya makanan ringan sih sama air minum kemasan

P: Pernah ga sih bandingin berapa di toko kamu, terus kamu iseng beli di Indomaret, terus haraganya beda sama di toko kamu?

I: Pernah paling cuma jarak 500 misal, beli es krim di tempatku Rp4.000, di sana Rp4.500 atau misalnya di Indomaret, nggak mungkin dia pasang harga Rp4.200 Itu kan pasti angkanya genap, ya kayak Rp6.000 lah, Rp6.500 Kalau di tempatku, namanya toko kelontong kan menyesuaikan ya, cuma hitungannya berapa persen gitu ya misalnya harganya Rp4.200, ya tulis Rp4.200 , Rp4.100, ya tulis Rp4.100 kayak gitu. Jarak harganya ya dibidang jauh banget ya enggak sebenarnya.

P: Oh gitu. Iya. Kalau misalnya kayak rokok gitu murahan mana?

I: Rokok ya jelas toko kelontong, karena kalau di Indomaret ada beberapa merk rokok aku kurang hafal tapi ada yang kaceknya Rp2.000, Rp1.500 itu ada

P: Kalau diskon atau promo itu termasuk persaingan enggak sih menurut kamu?

I: Iya, tapi menurutku ya aku belum pernah nemuin toko kelontong yang ada diskon, kecuali dia barang lama. Tapi yang lama banget, misal kayak minyak udah pada berdebu tuh pasti nanti ada promo. Tapi pasti ngambilnya dalam jumlah banyak banget itu pasti, kalau enggak, nggak diladaini.

P: Menurut kamu, promo dan diskon itu yang ada di Indomaret itu jadi persaingan nggak sih buat kalian?

I: Kalau buat toko kelontong, menurutku persaingan cuma nggak signifikan karena orang-orang, apalagi masyarakat cuma sekitar perumahan misal toko kelontong gitu, mereka kan pasti beli barang-barang yang murah-murah aja, nggak yang sampai ratusan ribu, nggak sampai puluhan yang banyak banget. Jadi Jadi nggak ngaruh banget gitu loh.

P: Terus kalau harga toko kelontong itu naik turun nggak?

I: Iya, pasti naik turun. Apalagi harga-harga bahan makanan pokok kayak beras, minyak, ee.. terus abis itu telur itu pasti menyesuaikan. Jadi kalau dari kulakannya segitu ya kita ikut turun

P: Rokok sama minuman?

I: Rokok ya, minuman enggak

P: Terus menurut kamu sebagai pedagang toko kelontong itu harga di Indomaret stabil nggak?

I: Kalau menurutku iya

P: Itu persaingan nggak sih menurut kamu? sedangkan Sedangkan kalian naik turun

I: Iya persaingan. Tapi senaik-naiknya di toko kelontong kayaknya nggak yang jauh banget lebih mahal daripada di Indomaret. Sedangkan kalau toko kelontong bisa turun, turun banget.

P: Menurut kamu ada nggak sih roduk yang harganya pasti lebih murah di di toko kelontong dibanding Indomaret dan Alfamart?

I: Yang lebih murah di toko kelontong mungkin Aqua botolan. Di toko kelontong itu bisa lebih murah 1000 sampai 1200 rupiah, itu buat orang umum kayak cuma orang perumahan itu lumayan, walaupun cuma 1500 rupiah

P: Dari persaingan harga ini ya, menurut kamu tuh bagian mana yang paling dirasain gitu? yang membuat kayak yang punya warung atau pedagang toko klontong itu merasa disaingi sama Indomaret dalam segi harga ya.

I: Kalau dari segi harga malah gak ngerasa tersaingi aku, dari awal memang lebih murah di toko kelontong. Ya walaupun ada yang mungkin lebih murah di Indomaret mbak liat, tapi rata-rata disini memang lebih murah di toko kelontong.

P: Tapi ada lho, aku liatnya yang justru kayak snack-snack Chitato itu lebih murah di Indomaret.

I: Mungkin itu, ya gak tau ya kamu liatnya di toko mana, kalau aku sih menurutku kebanyakan murahnya toko kelontongku malahan.

P: Yang paling kamu rasain itu dalam persaingan harga apa?

I: Kalau dari persaingan harga apa ya? mungkin kalau misalnya naik turun itu khususnya kayak beras. kalau kayak Indomaret gitu kayaknya nggak jual telur ya.. maksudnya telurnya pun udah dalam bentuk mika gitu kan. Nah itu kalau persaingan harga ya bersaing yang gimana banget soalnya kan jatuhnya tetap kalau dalam jumlah banyak itu di Indomaret nggak bisa kurang Kalau di kelontong itu biasanya bisa

P: Oh gitu

I: Dan pasti jauh lebih murah

P: Nah strategi kalian tuh kalau harga lagi naik turun gitu sedangkan di Indomaret stabil kalian gimana?

I: Kalau buat barang tertentu ya, misalnya ke barang yang rada mahal, kayak misalnya bahan makanan pokok itu, ya nggak ada cara lain mau ikutin aja, karena misalnya mau setarain kayak Indomaret itu mereka tuh punya strategi sendiri gitu loh jadi ya nggak bisa.

P: Tapi mungkin, misalnya, ya walaupun naik turun ya kita tetap di bawahnya, sebisa mungkin harga kita tetap di bawah harga Indomaret gitu

I: Oh enggak, enggak bisa pasang harga gitu, ibaratnya misalnya kayak harus di bawah sedangkan kita kulakanya tinggi yang gak dapet untung

P: Gitu.. jadi kayak mengikut aja.

I: Iya mengikuti naik ya naik, turun ya turun tapi kalau lagi turun banget yaudah gak apa-apa lah

P: Pernah ada protes gak? kok mahal di sini gitu?

I: Enggak tuh, belum.

P: Kalau buat layanan, kamu tuh kalau ngelayaninnya tuh gimana? langsung ngambilin barang yang diminta atau biarin memilih sendiri pembelinya?

I: Nah, kalau dari aku, toko kelontongnya tipe yang ambil sendiri eculi dia nanya, ini dimana ya mas?

P: Kamu tuh kenal nggak sama pelanggan kamu?

I: Ya secara keseluruhan 90% kenal, karena kebanyakan masih sekitaran sini aja orang-orangnya.

P: Kamu sering ngobrol gitu nggak sama pelanggan kamu?

I: Lumayan

P: Atau ada yang gak kamu kenal tapi kamu nanya? kamu berusaha ngobrol sama dia?

I: Ada.. basa basi, wajar lah

P: Kalau di warung kamu tuh diberiin gak sih kesempatan nge-bon atau ngutang buat pelanggan-pelanggan?

I: Boleh tapi ga semua, yang saling kenal aja.

P: Oh maksudnya yang sudah sering belanja disini jadinya kenal gitu ya?

I: Yaa .

P: Nah, kalau sistem pembayaran ada transfer atau Qris?

I: Transfer ada, cuma biasanya orang terdekat yang udah percaya, sama kalau misal cash ya pasti sih

P: Kalau Qris?

I: Ada juga bisa

P: Dalam aspek layanan yang paling buat kamu merasa disaingi itu apa sih? mungkin kalau di toko kelontong ya misalnya kalau di Indoaret mungkin dia ada karyawannya gitu sedangkan di toko kelontong tuh gak ada.

I: Oh kalau di sini mau ada karyawan atau enggak, gak ngaruh ya sebenarnya soalnya kan yang jaga kalau di sini itu ada dua orang dari orang tua sama adalah yang bantuin satu, tapi hitungannya bukan karyawan.

P: jadi kalau untuk layanan misalnya pembayaran kalian enggak merasa tersaingi?

I: Enggak, karena rata-rata pada bayarnya pakai cash

P: oh rata-rata

I: Dan selalu ada kembalian, jadi apa yang harus dipusingkan

P: Terus kalau..., dari fasilitas, fasilitas apa saja yang kamu paling merasa persaingan? aku jelasin ya, fasilitas itu kayak misalnya Indomaret, Indomaret tempatnya lebih luas, terus dia pembayarannya bisa pembayaran non tunai bisa pembayaran tunai gitu, terus ada parkirannya juga ada kamar mandinya juga, itu fasilitas ya. Terus sama beberapa

Indomaret itu kan sekarang bisa ngangetin makanan ya kalau kita beli di sana. Nah kalau kamu tuh di toko kamu yang paling kamu rasain itu perbedaan fasilitas itu apa sih?

I: Ya jelas ya kalau dari Indomaret kelasnya udah nasional ya wajar mereka punya fasilitas kayak gitu kalau dari toko kelontong yaa senormalnya, fasilitas yang ada yaa cuman pelayanan yang biasa. enakya di toko kelontong itu barang udah ada dan sekiranya kamu mau langsung bayar itu bisa. kalau di indomaret kan harus antri, kayak lama gitu kan seringnya harus antri, itu kan layanan menurut aku tapi kalau di tempat toko kelontong rata-rata yaudah langsung siap, gak perlu ngantri-ngantri.

P: Oh berarti itu salah satu keunggulan keliatan kalian. Kalau fasilitas, yang paling kamu rasain apa? perbedaan luas tempat mungkin?

I: Luas tempat iya, penataan barang juga, tapi ya karena keterbatasan tempat sih, iya sih jatuhnya tempat. Iya tempat.

P: Tempat, berarti paling terasa tempat. Terus strateginya kalian itu untuk persaingan dalam hal tempat apa? Apakah tempatnya diubah? Atau renovasi toko kelontong, dibesarin tempatnya?

I: Sebenarnya gini, kalau toko kelontong kan relatif memang dia kecil ya tapi barangnya tumpuk-tumpukan gitu. Nah kalau di sini itu justru apa ya sebenarnya dibidang kayak Indomaret ya rada mirip gitu karena ya ada raknya juga ada, ada freezernya bisa tinggal ngambil sendiri juga.

P: Ada kamar mandi gak?

I: Ya itunganya kamar mandi pribadi dong

P: Bisa parkir gak sih?

I: Gak bisa

P: Berarti bedanya di luas

I: Yang paling menonjol cuma luas sih sama penataan barang sama banyaknya rak mungkin kalau makin rapi makin enak, dah itu aja

P: Pembayaran selain pulsa, listrik itu bisa gak?

I: Bisa

P: Apa aja yang bisa?

I: Kecuali kayaknya game sih sama kayak online shop nggak bisa tapi kayak cuma listrik, bayar kayak misalnya ATM gitu-gitu sebenarnya bisa numpang transfer jatuhnya apa bahasanya berarti ya? Ya pokoknya gitu lah ya gak tau bahasanya.

P: Yaudah, mungkin itu aja dulu yang mau aku tanyain, udah lumayan cukup informasi yang aku butuhkan. Terima kasih banyak ya Boni

I: Yaa.. santai.. sama-samaa.

