

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Singkat Berdirinya Koperasi Syariah 212 Mart

Pasca Aksi Super Damai 212 di Jakarta pada bulan Desember 2016 lalu melahirkan kepedulian umat Islam untuk membangun ekonomi ummat. Setelah itulah bermunculan mini market terutama 212 mart yang diprakarsai Koperasi Syariah 212. Pertumbuhan gerai-gerai pasar swalayan di Indonesia saat ini menunjukkan peningkatan yang sangat pesat. Pasar swalayan raksasa dari luar negeri pun tidak lama lagi mulai bermunculan dan diperkirakan mereka mulai masuk ke berbagai kota-kota besar di Indonesia.

Lahirnya Koperasi Syariah 212 didorong karena kondisi lemahnya ekonomi umat Islam di Indonesia. Fenomena ini menggugah para ahli khususnya ahli ekonomi syariah untuk bangkit dan bergerak melawan ketimpangan ekonomi umat yang kondisinya sangat memprihatinkan belakangan ini. Bermula dari Aksi Bela Islam 1,2 dan 3 yang lalu, akhirnya pada tanggal 20 Januari 2017 tercetus ide-ide dari para pakar pegiat ekonomi syariah di Indonesia untuk menyepakati kesepakatan bersama mendirikan koperasi syariah 212 di Sentul Bogor Jawa Barat.

Dari pengukuhan ini, nantinya umat islam akan dapat memperoleh izzah (harga diri dan kemuliaan) di Indonesia. Dengan banyaknya jumlah umat Islam yang jadi mayoritas di Indonesia sudah merupakan potensi pasar

yang sangat besar, ditambah daya beli umat Islam yang sangat luar bisa di bidang ekonomi.

Pada tanggal 5 Maret 2017 sebanyak 29 komunitas perwakilan daerah jabodetabek, Jawa Tengah, Madiun, Surabaya, Sumatera dan Kalimantan turut serta untuk ikut mengukuhkan diri sebagai anggota koperasi yang menjadi bagian untuk membangkitkan ekonomi umat Islam

Target awal kita, agar Koperasi Syariah 212 dapat masuk menjadi 5 koperasi terbesar di Indonesia. Kalau dalam istilah properti, “kita beli Indonesia” dan target besarnya nanti kita ingin mengelola, memberdayakan dan mengendalikan semua bisnis di Indonesia. Ibarat sebuah bisnis, kita akan punya pabrik yang produksi, distribusi dan alokasi, serta punya pasarnya pun sendiri.

Koperasi Primer Syariah 212 ini didirikan untuk menopang seluruh kebutuhan umat dan memberdayakan semua potensi umat Islam yang ada di Indonesia. Kegiatannya meliputi pengumpulan dan pengelolaan dana, seperti lembaga keuangan yang menampung simpanan pokok dan simpanan wajib. Juga akan mengembangkan bisnis seperti bisnis properti, Waralaba, mini market juga investasi seperti Reksa Dana.

Perkembangan tersebut tidak bisa dilepas dari besarnya potensi pasar Indonesia yang 80% beragama Islam. Maka gagasan tentang perlunya pendirian gerai swalayan syariah merupakan sebuah kebutuhan agar potensi pasar ini tidak melulu dimanfaatkan oleh ”orang asing dan lain-lain”.

Secara normatif, umat islam membutuhkan jaminan ketersediaan produk-produk halal. Di sisi lain, kebutuhan dan perlunya sebuah model gerai

swalayan syariah perlu dijawab agar implementasi nilai-nilai syariah dalam distribusi produk dan pelayanan kepada kaum muslimin dapat lebih berkembang.

Orientasi untuk wilayah Indonesia menjadi wilayah yang religius, nampaknya membutuhkan sebuah model minimarket syariah yang dikelola secara profesional dan memberikan manfaat yang luas kepada umat. Pimpinan 212 mart Binjai adalah Bapak Abdul Latif Bangun bahwa beliau menegaskan untuk mengedepankan produk muslim dan memperkenalkan pada masyarakat bahwa hampir semua barang yang hari-hari kita pakai ada produk muslim dengan harga yang tidak terlalu jauh dari produk-produk luar negeri.

2. Visi Dan Misi 212 Mart



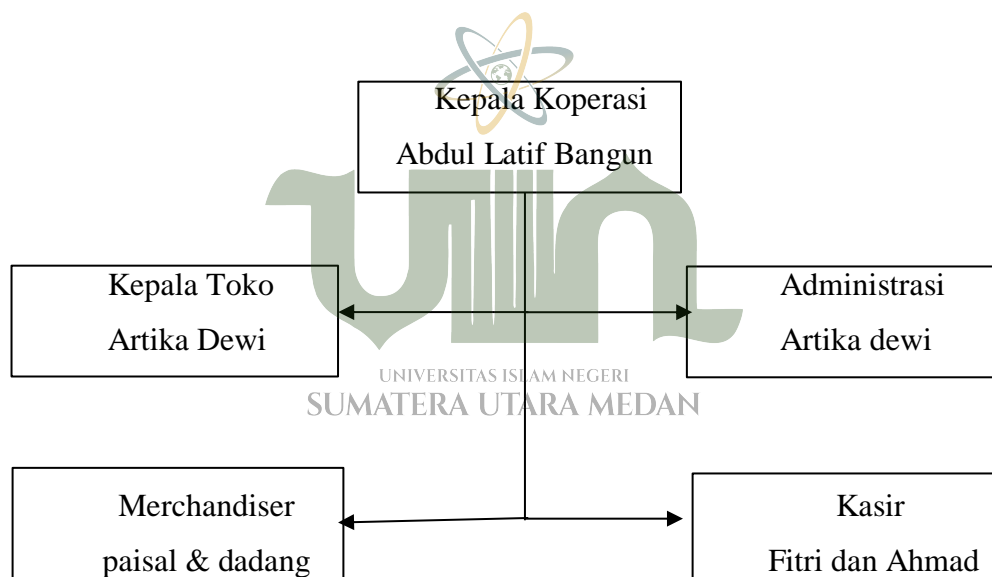
Visi merupakan gambaran masa depan mengenai kondisi atau wujud yang hendak dicapai dan potensial untuk terwujud. Dalam hal ini visi 212-Mart adalah “Menjadi 5 (lima) besar Koperasi di Indonesia dari sisi jumlah anggota, penghimpun dana tabungan, jaringan, dan kekuatan investasi pada sektor-sektor produktif pilihan pada tahun 2025.”

Sedangkan misi adalah tujuan, sasaran atau sesuatu yang hendak dicapai oleh perusahaan. Misi 212-Mart adalah “Mengoptimalkan segenap potensi ekonomi dan sumber daya ummat baik secara daya beli, produksi, distribusi, pemupukan modal serta investasi dalam sektor produktif pilihan yang dijalankan secara berjamaah, amanah, profesional yang mampu mendatangkan kesejahteraan pada tataran individu/keluarga, serta mewujudkan izzah (kemuliaan) pada tataran keumatan.”

B. Struktur Organisasi Koperasi Syariah 212-Mart Binjai

Dalam setiap organisasi atau perusahaan baik kecil maupun besar mutlak diperlukan suatu struktur organisasi yang mantap agar dapat memperlancar jalannya suatu perusahaan terutama dalam pembagian wewenang dan tanggung jawab dalam pelaksanaan suatu kegiatan organisasi.

212 Mart Binjai, seperti halnya dengan perusahaan lain telah menetapkan struktur organisasi dan arus prosedur yang dihubungkan satu dengan yang lainnya untuk menjalankan peranan dan tugasnya masing-masing. Untuk lebih jelasnya Gambar organisasi 212 Mart Binjai.



Sumber data: wawancara pimpinan Koperasi syariah 212 Binjai

1. Kepala Koperasi Syariah 212 Binjai :

Kepala koperasi ialah yang mengembangkan koperasi dengan menambah jumlah anggota koperasi syariah 212 serta mendorong kerja sama usaha seperti 212 Mart Binjai. Serta melakukan komunikasi kepada

berbagai pihak terkait untuk membangun citra positif koperasi 212 mart Binjai

2. Kepala Toko 212 Mart memiliki beberapa tugas :
 - 1) Melakukan *Brifing*, memberikan motivasi kepada karyawan hingga mengevaluasi para karyawan
 - 2) Menegaskan *job description* masing-masing karyawan sesuai dengan jabatan mereka.
 - 3) Mengkoordinasi karyawan terutama kasir, untuk mengecek barang-barang yang stocknya menipis dan mendisplay barang serapi dan seagut mungkin agar enak untuk dipandang
 - 4) Melakukan pengecekan stok barang secara berkala, baik dengan manual maupun dengan komputer, serta menyesuaikan barang yang digudang sesuai dengan data di komputer.
 - 5) Memberikan contoh pelayanan yang baik kepada karyawan juga mengelola SDM di 212 Mart Binjai dan bertanggung jawab atas pencapaian target dan pengendalian biaya operasional 212 Mart Binjai, meliputi listrik dan biaya peralatan kebutuhan perusahaan dan bertanggung jawab kepada pemimpin 212 Mart Binjai.

3. Administrasi ialah yang menginput pemasokan data dan penjualan, membuat laporan rutin persediaan barang-barang beserta laporan penjualan berkala atau sesuai yang diinginkan pimpinan perusahaan admin juga menerima dan membalas surat ataupun telepon sampai melakukan

pemeriksaan terhadap daftar absensi rutin karyawan serta melakukan evaluasi mengenai gaji dan bonus yang harus dibayarkan kepada karyawan.

4. Kasir ialah yang menerima uang pembayaran dari para konsumen saat pembelian barang dan melakukan pengembalian sisa uang sisa pembayaran, sekaligus menyerahkan produk tersebut kepada konsumen.
5. *Merchandiser* ialah yang mengatur tata letak produk agar lebih menarik terlihat dilihat oleh para konsumen selain itu mereka juga harus memastikan produk tiba tepat waktu dan untuk memperkirakan stock barang.

semua karyawan dilatih untuk memiliki multi skil supaya bisa saling membantu satu sama lain ketika dibutuhkan di posisi tersebut, namun untuk di tempatkan sebagai kasir 212 mart mendahulukan karyawan yang lebih senior karna kasir juga di didik untuk meng entry data barang karena barang yang baru masuk harus di entry sebelum dijual yang mana mengentri data adalah bagian dari pekerjaannya kepala toko.

C. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ditemukan adanya dominasi jenis kelamin responden yaitu perempuan. Lengkapnya disampaikan pada tabel berikut:

Tabel 4.1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	9	45%
Perempuan	11	55%
	20	100%

Sumber data: Hasil wawancara dengan konsumen

Dari tabel di atas dapat dilihat banyaknya konsumen yang dijadikan responden dalam penelitian berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 9 orang (45%) dan perempuan sebanyak 11 orang (55%) yang pada umumnya konsumen 212 Mart.

Tabel 4.2. Jumlah Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
<20 Tahun	1	5%
21-30 Tahun	10	50%
31-49 Tahun	6	30%
>50 Tahun	3	15%
	20	100%

Sumber data: Hasil wawancara dengan konsumen

Dari tabel di atas dapat dilihat jumlah konsumen yang menjadi responden berkisar dari usia <20 tahun hingga >50 tahun diantaranya; jumlah konsumen yang berusia <20 tahun berjumlah 1 orang (5%), usia

21-30 tahun berjumlah 10 orang (50%), usia 31-49 tahun berjumlah 6 orang (30%), dan yang berusia >50 tahun berjumlah 3 orang (15).

Tabel 4.3. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	1	5%
Pegawai	11	55%
Wiraswasta	7	35%
Lain-Lain	1	15%
	20	100%

Sumber data: Hasil wawancara dengan konsumen

Dari tabel di atas berdasarkan pekerjaan responden, jumlah pelajar/mahasiswa adalah 1 orang (5%), Pegawai 11 orang (55%), wiraswasta 7 orang (35%) dan lain-lain sebanyak 1 orang (5%).

Tabel 4.4. Jumlah Responden Berdasarkan Berapa Kali Melakukan Kunjungan Transaksi Dalam Satu Bulan di 212 Mart

Banyaknya Kunjungan	Jumlah	Persentase
1 kali	2	10%
2-5 kali	6	30%
Diatas 5 kali	12	60%
	20%	100%

Sumber data: Hasil wawancara dengan konsumen

Dari tabel di atas jumlah responden berdasarkan berapa kali melakukan kunjungan transaksi di 212 mart, yang melakukan kunjungan sebanyak 1 kali 2 orang (10%), 2-5 kali 6 orang (30%), diatas 5 kali 12 orang (60%).

D. Manajemen Pelayanan 212 Mart Binjai

Untuk menjawab permasalahan penelitian terkait bagaimana Manajemen pelayanan dari 212 mart Binjai. Agar lebih jelas dapat dilihat dari hasil wawancara dan responden penelitian dengan pimpinan dan konsumen sebagai berikut:

Koperasi syariah 212 mart Binjai memiliki standarisasi manajemen pelayanan yaitu:⁴⁰ *“mengucap salam kepada konsumen, senyum, sapa dan karyawan juga akan sering mengucapkan maaf ketika ada barang yang tidak tersedia juga dengan membacakan kegunaan barang dan kapan kadaluarsa barangnya juga kembaliannya akan di sampaikan jumlahnya, di tambah lagi dengan akad jual beli sampai dengan mengucapkan sampai jumpa kembali di belanja berikutnya.”*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Dalam menjaga konsisten dari manajemen pelayanan kepala koperasi 212 mart menyampaikan selain dari karyawan yang dilatih untuk melakukan pekerjaannya dengan 212 mart juga menjanjikan akan memberikan bonus tambahan bagi mereka yang melakukan tugasnya melebihi target dari penjualan bulanan.⁴¹

⁴⁰ Hasil wawancara bersama bapak Abdul Latif Bangun Ketua koperasi syariah 212 mart Binjai (11 Juli 2021, jam 11:25 Wib)

⁴¹ Ibid

“setiap seminggu sekali akan diadakan pertemuan semua karyawan untuk melakukan evaluasi juga berdiskusi tentang ide-ide baru dan keluhan dari karyawan 212 mart, karena selain dari jual beli kami juga berharap dapat mensyiarkan Agama Islam kepada para konsumen, maka dari itu setiap karyawan akan ditanamkan di dalam dirinya nilai-nilai Islam guna untuk dirinya sendiri dan untuk orang lain agar hubungan antar karyawan baik dan harmonis.”

Sebagian besar konsumen 212 mart menyampaikan bahwa manajemen pelayanan 212 mart Binjai sangat bagus bahkan beberapa di antara mereka mengatakan pelayanan 212 mart Binjai lebih bagus dari pada mini market lain diantaranya ketika melakukan wawancara dengan Maya (27 Tahun).⁴²

“Manajemen pelayanan 212 mart bagus dimana ketika pelanggan memasuki toko kasir yang berada di dekat pintu masuk mengucapkan salam juga memperlihatkan wajah ramah dan senang bagi yang memandang bahkan ketika sedang melakukan pembayaran kasirnya selalu membacakan batas penggunaan (kadaluarsa) dari barang tersebut.”

Hal yang sama juga disampaikan dari konsumen lain, seperti yang di katakan oleh Wiwi (25) tahun.⁴³

“Ketika saya berbelanja disini saya selalu disambut dengan salam dan ketika saya memilih milih barang agak lama maka karyawan toko akan datang menyakan barang apa yang cari dan jika tidak ketemu akan di cari lewat komputer, setelah saya selesai melakukan transaksi kemudian kasir

⁴² Maya, Konsumen Wawancara di 212 Mart Binjai 12 Juli 2021

⁴³ Wiwi, Konsumen Wawancara di 212 Mart Binjai 12 Juli 2021

meminta maaf atas barang yang kurang juga mengucapkan sampai jumpa di transaksi selanjutnya.”

Penulis juga menemukan ada konsumen yang menyampaikan manajemen pelayanan 212 mart sudah bagus dan beliau juga akan terus berbelanja di 212 mart seperti yang dikatakan oleh Kak Puja (26 tahun).⁴⁴

“Saya merasa pelayanan disini sudah bagus karena saya melihat mereka itu ramah dan bagus tutur sapanya ditambah lagi saya sudah lama berlangganan disini dan masih ingin tetap berbelanja di 212 mart ini.”

Hal sama juga disampaikan oleh konsumen lain oleh Ibu Siska (32 Tahun)⁴⁵ dan ayu (19 Tahun)⁴⁶

“Pelayanan disini sudah sangat bagus bahkan beberapa pelayanan yang mereka berikan tidak akan di dapati dimini market lain.”

”saya melihat pelayanan disini sudah bagus dan juga saya sangat sering belanja disini selain dari dekat dari tempat kerja disini juga lebih murah.”

E. Keberhasilan Manajemen

Dalam hal kepuasan dari pelayanan 212 mart Binjai sebagian besar dari konsumen yang ditemui penulis setuju bahwa manajemen pelayanan yang diberikan 212 mart sangat berpengaruh besar dalam meningkatkan kepuasan konsumen sebagai mana di sampaikan oleh Noni (21 Tahun)⁴⁷ dan Devi (23 Tahun).⁴⁸

⁴⁴ Kak Puja, Konsumen Wawancara di 212 Mart Binjai 12 Juli 2021

⁴⁵ Ibu Siska, Konsumen Wawancara di 212 Mart Binjai 13 Juli 2021

⁴⁶ Ayu, Konsumen Wawancara di 212 Mart Binjai 12 Juli 2021

⁴⁷ Noni, Konsumen Wawancara di 212 Mart Binjai 12 Juli 2021

⁴⁸ Devi, Konsumen Wawancara di 212 Mart Binjai 12 Juli 2021

“saya merasa sangat puas berbelanja di 212 mart, karena selain dari dekat dari rumah di sini juga gratis parkir bahkan sering saya dengar lagu islami juga didengarkan tilawah yang suaranya indah bikin adem ditambah dengan pelayanan dan penampilan karyawan yang menarik.”

Hal yang sama juga di sampaikan dari konsumen lain, seperti yang dikatakan oleh pak Ahmad⁴⁹

“Dalam hal pelayanan saya rasa itu sudahlah sangat baik selain dari senyum sapa salam ramah tamah karyawan disini juga tidak akan didapati barang-barang tidak dihalalkan MUI bahkan rokok sekalipun tidak disediakan padahal sebuah toko ritel dengan menjual rokok akan dapat keuntungan lebih, namun mereka tidak melakukan itu demi menjaga label syari’ah 212 mart.”

Sebagian besar konsumen juga mengatakan akan melakukan pembelian berikutnya bahkan juga bersedia mempromosikan 212 mart kepada kawan dan keluarganya seperti yang dikatakan oleh Amelia (24 Tahun).⁵⁰

“Saya merasa sebagai umat Islam harus sering berbelanja disini karna dengan berbelanja disini selain dari merasa puas dengan pelayanan mereka ternyata karyawannya adalah anak yatim dan juga mereka sedang mensyiarkan agama islam dengan akhlak mereka.”

Hal yang sama juga dikatakan dari konsumen lain oleh Pak Haris (46 Tahun)⁵¹

⁴⁹ Pak Ahmad, Konsumen Wawancara di 212 Mart Binjai 12 Juli 2021

⁵⁰ Amelia, Konsumen Wawancara di 212 Mart Binjai 12 Juli 2021

⁵¹ Pak Haris, Konsumen Wawancara di 212 Mart Binjai 13 Juli 2021

“Saya rasa dengan kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada konsumen sangat memungkinkan saya untuk mempromosikan 212 mart kepada kawan-kawan pengajian saya.”

Hal yang sama juga di sampaikan dari konsumen lain seperti yang dikatan oleh nurul (43 Tahun)⁵²

“Dengan pelayanan yang mereka berikan kepada konsumen sekarang, saya rasa itu sudah bagus jika dibandingkan dengan mini market lainnya, karena jika di lihat dari segi harga memang ada beberapa lebih murah dan juga lebih mahal saya rasa itu normal meskipun kelengkapan tidak selengkap yang lainnya namun 212 Mart ini juga menang di pelayanannya.”

Hal yang sama juga di sampaikan dari konsumen lain seperti yang dikatan oleh Ibu Melli (33 Tahun).⁵³

“Saya berharap dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh 212 mart mereka dapat berkembang dengan membuka cabang ditempat lainnya, karna saya juga merasa harga disini lebih murah dari mini market lainnya.”

SUMATERA UTARA MEDAN

Penulis juga menemukan dari beberapa konsumen ada juga yang mengatakan tidak mendapati standart manajemen pelayanan 212 mart seperti yang dikatakan oleh azmi (29 Tahun).⁵⁴

“Dulunya ketika saya berbelanja disini selalu disambut dengan salam dan keramahan namun setelah semakin lama pelayan yang saya rasa itu sangat bagus tidak lagi saya dapati karena seperti tadi saya belanja ketika masuk mereka tidak lagi memberikan salam dan terkesan biasa saja tidak senyaman dulunya.”

⁵² Ibu Nurul, Konsumen Wawancara di 212 Mart Binjai 14 Juli 2021

⁵³ Ibu Melli, Konsumen Wawancara di 212 Mart Binjai 13 Juli 2021

⁵⁴ Azmi, Konsumen Wawancara di 212 Mart Binjai 14 Juli 2021

Hal yang sama juga disampaikan oleh konsumen lain seperti yang dikatakan oleh Pak Basri (38 Tahun).⁵⁵

“ saya dulunya belanja disini ketika 212 mart belum lama didirikan saat hendak memasuki toko pintunya dibukakan karyawan dan diucapkan salam juga ketika hendak pergi diucapkan terimakasih sampai jumpa dikunjungi selanjutnya namun setelah semakin lama pelayanan yang saya dapat dulunya perlahan hilang dan sampai sekarang jarang karyawan mengucapkan salam ketika saya hendak belanja.”

Hal yang sama juga disampaikan oleh konsumen lain seperti yang dikatakan oleh alfandi (23 tahun).⁵⁶

“Saya merasa pelayanannya udah bagus kerna ketika selesai pembelian kasirnya mengucapkan terima kasih sampai jumpa lagi, namun akan lebih bagus jika karyawan menyambut konsumen dengan salam dan sapa serta memberikan raut muka yang indah dan menambahkan ijab kabul jual beli.”

Terkait dengan kurang dan puasanya pelayanan yang diberikan 212 mart ada satu konsumen yang berharap ditambahnya pelayanan 212 mart, dengan harapan akan lebih menarik minat masyarakat untuk melakukan pembelian di 212 mart Binjai, seperti yang katakan oleh Abdul (28 tahun).⁵⁷

“Saya rasa pelayanan disini tidak jauh beda dengan mini market lainnya hanya beda diijab kabul dan meniadakan barang-barang yang tidak dihalalkan oleh MUI, namun jika 212 mart menambah kelengkapan barang dan

⁵⁵ Pak basri, Konsumen Wawancara di 212 Mart Binjai 14 Juli 2021

⁵⁶ Alfandi, Konsumen Wawancara di 212 Mart Binjai 14 Juli 2021

⁵⁷ Abdul, Konsumen Wawancara di 212 Mart Binjai 14 Juli 2021

menyediakan sistem delivery (pengiriman) akan sangat berpengaruh besar guna meningkatkan minat masyarakat untuk berbelanja.”

Kepuasan konsumen haruslah menjadi prioritas utama dalam berdagang atau jual beli dimana ketika perusahaan memberikan kepuasan kepada konsumen maka akan sangat besar kemungkinan untuk melakukan transaksi selanjutnya, bahkan tidak sedikit dari konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, konsumen juga akan dengan senang hati mempromosikan kepada teman dan keluarga mereka dari pelayanan bagus yang mereka dapat di 212 mart Binjai.

