

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

1. Sejarah singkat Kota Pekanbaru

Perkembangan kota ini pada awalnya tidak terlepas dari fungsi sungai Siak sebagai sarana transportasi dalam mendistribusikan hasil bumi dari pedalaman dan dataran tinggi Minangkabau ke wilayah pesisir Selat Malaka. Pada abad ke-18, wilayah Senapelan di tepi sungai Siak, menjadi pasar bagi para pedagang dari dataran tinggi Minangkabau. Seiring dengan berjalannya waktu, daerah ini berkembang menjadi tempat pemukiman yang ramai. Pada tanggal 23 Juni 1784, berdasarkan musyawarah “Dewan Menteri” dari Kesultanan Siak, yang terdiri dari datuk empat suku Minangkabau (pesisir, Limapuluh, Tanah Datar, dan Kampar), kawasan ini dinamai dengan Pekanbaru, dan dikemudian hari diperingati sebagai hari jadi kota ini.

Berdasarkan *Besluit Van Het Inlandsch Zelfbestuur Van Siak* No.1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru menjadi bagian distrik dari Kesultanan Siak. Namun pada tahun 1931, Pekanbaru dimasukkan ke dalam wilayah Kampar kiri yang dikepalai oleh seorang *controleur* yang berkedudukan di Pekanbaru dan berstatus *landschap* sampai tahun 1940. Kemudian menjadi ibukota *Onderafdeling Kampar Kiri* sampai tahun 1942. Setelah penduduk Jepang pada tanggal 8 Maret 1942, Pekanbaru dikepalai seorang Gubernur militer yang disebut Gokung.

Selepas kemerdekaan Indonesia, berdasarkan Ketetapan Gubernur Sumatera di Medan tanggal 17 Mei 1946 Nomor 103, Pekanbaru dijadikan daerah otonom yang disebut *Haminte atau Kotapraja*. Kemudian pada tanggal 19 Maret 1956,

berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1956 Republik Indonesia, Pekanbaru menjadi daerah otonom kota kecil dalam lingkungan Provinsi Sumatera Tengah. Selanjutnya sejak tanggal 9 Agustus 1957 berlaku Undang-Undang Darurat Nomor 9 Tahun 1957 Republik Indonesia, Pekanbaru masuk kedalam wilayah Provinsi Riau yang baru terbentuk. Kota Pekanbaru resmi menjadi ibukota Provinsi Riau pada tanggal 20 Januari 1959 berdasarkan KepMendagri Nomor 52/I/44-25 Desember sebelumnya yang menjadi Ibukota adalah Tanjung Pinang (kini menjadi ibukota Provinsi Kepulauan Riau).

2. Keadaan Geografis

Secara geografis kota Pekanbaru memiliki posisi strategis berada pada jalur lintas timur sumatera, terhubung dengan beberapa kota seperti Medan, Padang dan Jambi, dengan wilayah administratif, diapit oleh Kabupaten Siak pada bagian Utara dan Timur, sementara bagian Barat dan Selatan oleh Kabupaten Kampar.

Kota ini dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur dan berada pada ketinggian berkisar antara 5-50 meter diatas permukaan laut. Kota ini termasuk beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1°C hingga 35.6 °C dan suhu minimum antara 20.2 °C hingga 23.0 °C.

Sebelum tahun 1960 Pekanbaru hanyalah kota dengan luas 16 km² yang kemudian bertambah menjadi 62.96 km² dengan 2 kecamatan yaitu kecamatan senapelan dan kecamatan limapuluh. Selanjutnya pada tahun 1965 menjadi 6 Kecamatan, dan tahun 1987 menjadi 8 kecamatan dengan luas wilayah 446,50 km², setelah Pemerintah daerah kampar menyetujui untuk menyerahkan sebagian dari wilayahnya untuk keperluan perluasan wilayah Kota Pekanbaru, yang

kemudian ditetapkan melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 1987. Kemudian pada tahun 2003 jumlah kecamatan kota ini dimekarkan menjadi 12 kecamatan.

3. Kependudukan

Sejak tahun 2010, Pekanbaru telah menjadi kota ketiga berpenduduk terbanyak di Pulau Sumatera, setelah Medan dan Palembang. Laju pertumbuhan ekonomi pekanbaru yang cukup pesat, menjadi pendorong laju pertumbuhan penduduknya.

Etnis minangkabau merupakan masyarakat terbesar dengan jumlah sekitar 37,96 % dari total penduduk kota. Mereka umumnya bekerja sebagai profesional dan pedagang. Jumlah mereka yang cukup besar, telah mengantarkan bahasa minang sebagai salah satu bahasa pergaulan yang digunakan oleh penduduk kota Pekanbaru selain bahasa melayu atau bahasa Indonesia.

Selain itu, etnis yang juga memiliki proporsi cukup besar adalah melayu, jawa, batak dan tionghoa. Perpindahan ibukota Provinsi Riau dari Tanjung Pinang ke Pekanbaru pada tahun 1959, memiliki andil besar menempatkan Suku Melayu mendominasi struktur birokrasi pemerintahan kota. Namun sejak tahun 2002 hegemoni mereka berkurang seiring dengan berdirinya Provinsi Kepulauan Riau dari pemekaran Provinsi Riau.

Masyarakat jawa awalnya banyak didatangkan sebagai petani pada masa pendudukan tentara jepang, sebagian mereka juga sekaligus sebagai pekerja romusha dalam proyek pembangunan rel kereta api. Sampai tahun 1950 kelompok etnik ini telah menjadi pemilik lahan yang signifikan di Kota Pekanbaru. namun

perkembangan kota yang mengubah fungsi lahan menjadi kawasan perkantoran dan bisnis, mendorong kelompok masyarakat ini mencari lahan pengganti diluar kota, namun banyak juga yang beralih okupansi.

Berkembangnya industri terutama yang berkaitan dengan minyak bumi, membuka banyak peluang pekerjaan, hal ini juga menjadi pendorong berdatangnya masyarakat batak. Kelompok etnik ini umumnya bekerja sebagai karyawan dan memiliki ikatan emosional yang kuat terutama jika semarga dibandingkan kelompok etnis lain yang ada di Kota Pekanbaru. pasca PRRI eksistensi kelompok etnis ini menguat setelah beberapa tokoh masyarakatnya memiliki jabatan penting di pemerintahan, terutama pada masa Kaharudin Nasution menjadi penguasa perang riau daratan.

Agama Islam merupakan salah satu agama yang dominan dianut oleh masyarakat kota Pekanbaru, sementara pemeluk agama Kristen, Budha, Katolik, Khonghucu dan Hindu juga terdapat di kota ini.

Sebagai bagian dalam pembangunan kehidupan beragama, Kota Pekanbaru tahun 1994 ditunjuk untuk pertama kalinya menyelenggarakan Musabaqah Tilawatil Al-Quran tingkat Nasiopnal yang ke-17. Pada perlombaan membaca Al-Quran ini, jika sebelumnya diikuti oleh satu orang uusan, untuk setiap wilayah provinsi, maka pada MTQ ini setiap provinsi mengirim 6 orang utusan.

4. Pemerintah

Kota Pekanbaru secara administratif dipimpin oleh seorang walikota. Efektifitas pemerintahan kota Pekanbaru adalah setelah berakhirnya peristiwa Pemerintahan Revolusioner Republik Indonesia, walau pada tanggal 14 Mei 1958

OKM Jamil telah ditunjuk menjadi Walikota Pekanbaru, namun pengaruh perang saudara membuat roda pemerintahan jadi tidak menentu. Pada tanggal 9 November 1959, kembali ditunjuk Datuk Wan Abdul Rahman sebagai Walikota berikutnya, yang sebelumnya menjabat sebagai Bupati Kampar. Selanjutnya pada tanggal 29 Maret 1962, digantikan oleh Tengku Bay, yang sebelumnya juga menjabat sebagai Bupati Indragiri.

a. Orde Baru.

Dimulainya dengan menguatnya pemerintahan Orde Baru, membawa beberapa perubahan pada sistem pemerintahan dalam Provinsi Riau, termasuk Kota Pekanbaru. Dominasi militer mulai mengambil peran dalam pemerintahan serta ditambah dengan munculnya hegemoni satu kekuatan politik juga mewarnai pemerintahan Kota Pekanbaru. selanjutnya pada 1 Juni 1968, diangkat Raja Rusli B.A sebagai walikota sampai dengan tanggal 10 Desember 1970 dan digantikan oleh Drs. Abdul Rahman Hamid, yang memerintah lebih dari 10 tahun. Kemudian pada masa berikutnya mulai diterapkan penerbitan periode pemerintahan kota, dan pada tanggal 5 Juli 1981 terpilih Ibrahim Arsyad, S.H, pada 21 Juli 1986 digantikan oleh Drs. Farouq Alwi, berikutnya pada tanggal 22 Juli 1991 terpilih H. Oesman Effendi Apan, S.H memerintah selama dua periode.

b. Otonomi Daerah.

Memasuki era pemerintahan otonomi daerah yang lebih luas, telah menimbulkan euforia yang berlebihan pada beberapa kelompok masyarakat di Pekanbaru, kecenderungan tertentu terutama berkaitan dengan politik dan

ekonomi, mendorong masyarakatnya berlaku diskriminasi. Klaim beberapa kelompok masyarakatnya atau keutamaan mereka dibandingkan kelompok lainnya, dapat menjadi api dalam sekam, jika dibiarkan akan dapat menimbulkan disintegrasi pada masyarakat Kota Pekanbaru. Pada tahun 2001 terpilih Drs. H. Herman Abdullah, M.M sebagai walikota memerintah selama dua periode, termasuk salah satu walikota yang berhasil dalam menerbitkan sistem birokrasi pemerintahan Pekanbaru, sehingga mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakatnya. Namun pada tahun 2010 berdasarkan survei persepsi kota-kota di seluruh Indonesia oleh Transparency Internasional Indonesia, kota ini termasuk kota terkorup di Indonesia bersama dengan Kota Cirebon. Hal ini dilihat dari Indeks Persepsi Korupsi Indonesia 2010 yang merupakan pengukuran tingkat korupsi pemerintah daerah di Indonesia. Pekanbaru mendapat nilai IPK sebesar 3,61 dengan rentang indeks 0 sampai dengan 10.

5. Perekonomian

Saat ini Pekanbaru telah menjadi kota metropolitan yaitu dengan nama Pekansekawan. Perkembangan perekonomian pekanbaru, sangat dipengaruhi oleh kehadiran perusahaan minyak, publikm pulp dan kertas, serta perkebunan kelapa sawit beserta pabrik pengelolaannya. Kota Pekanbaru pada triwulan I 2010 mengalami peningkatan inflasi sebesar 0,79 % , dibandingkan dengan triwulan sebelumnya yang mencapai 0,30 %. Berdasarkan kelompoknya, inflasi terjadi hampir pada semua kelompok barang dan jasa kecuali kelompok sandang dan kelompok kesehatan yang pada triwulan laporan tercatat mengalami deflasi

masing-masing sebesar 0,88 % dan 0,02 %. Secara tahunan inflasi kota Pekanbaru pada bulan Maret 2010 tercatat sebesar 2,26 % terus mengalami peningkatan sejak awal tahun 2010 yaitu 2,07 % pada bulan Januari 2010 dan 2,14 % pada tahun Februari 2010.

Posisi sungai siak sebagai jalur perdagangan Pekanbaru, telah memegang peranan penting dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi kota ini. Penemuan cadangan minyak bumi pada tahun 1939 memberi andil besar bagi perkembangan dan migrasi penduduk dari kawasan lain. Sektor perdagangan dan jasa ini menjadi andalan kota Pekanbaru, yang terlihat dengan menjamurnya pembangunan ruko pada jalan-jalan utama kota ini. Selain itu, muncul beberapa pusat perkembangan perbelanjaan modern, diantaranya plaza senapelan, plaza citra, plaza sukaramai, mal Pekanbaru, mal SKA, Mal Ciputra Seraya, Lotte Mart, Metropolitan Trade Center, The Central, Ramayana, dan Giant. Walau ditengah perkembangan pusat perbelanjaan modern ini, pemerintah kota terus berusaha untuk tetap menjadikan pasar tradisional yang ada dapat bertahan, diantaranya dengan melakukan peremajaan, memperbaiki infrastruktur dan fasilitas pendukungnya. Beberapa pasar tradisional yang masih berdiri antara lain pasar bawah, pasar raya senapelan, pasar andil, pasar rumbai, pasar limapuluh dan pasar cik puan.

Sementara dalam pertumbuhan bidang industri di kota Pekanbaru terus mengalami peningkatan dengan rata-rata pertumbuhan pertahun sebesar 3,82 % dengan kelompok industri terbesar pada sektor industri logam, mesin, elektronika dan aneka, kemudian disusul industri pertanian dan kehutanan. Selain itu beberapa investasi yang ditanamkan di kota ini sebagian besar digunakan untuk

penambahan bahan baku, penambahan peralatan dan perluasan bangunan, sebagian kecil lainnya digunakan untuk industri kecil baru.

B. Gambaran Umum PT. Sumber Trijaya Alfaria

4.1 Sejarah Singkat Alfamart

Alfamart adalah sebuah brand minimarket penyedia kebutuhan hidup sehari-hari yang dimiliki oleh PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk. Pada tahun 1989 merupakan awal berdirinya Alfamart, dengan dimulainya usaha dagang rokok dan barang-barang konsumsi oleh Djoko Susanto dan keluarga yang kemudian mayoritas kepemilikannya dijual kepada PT. HM Sampoerna pada Desember 1989. Pada tahun 1994 Struktur kepemilikan berubah menjadi 70% dimiliki oleh PT HM Sampoerna Tbk dan 30% dimiliki oleh PT Sigmantara Alfindo (keluarga Djoko Susanto).

PT. Alfa Minimart Utama (AMU) didirikan pada tanggal 27 Juli 1999, dengan pemegang saham PT. Alfa Retailindo, Tbk sebesar 51% dan PT. Lancar Distrindo sebesar 49%. PT. Alfa Minimart Utama (AMU) ini kemudian membuka Alfa Minimart pada tanggal 18 Oktober 1999 berlokasi di Jalan Beringin Raya, Karawaci Tangerang.

Pada tanggal 27 Juni 2002, PT.HM Sampoerna Tbk secara resmi merestrukturisasi kepemilikan sahamnya di PT.Alfa Retailindo Tbk. Saham HM Sampoerna di Alfa Retailindo yang semula 54,4% dikurangi menjadi 23,4%. Di sisi lain, perusahaan rokok terbesar kedua di Indonesia akan mulai menggarap serius pasar minimarket yang selama ini belum tergarap melalui Alfa.

Pada tanggal 1 Agustus 2002, kepemilikan beralih ke PT. Sumber Alfaria Trijaya dengan pemegang saham PT.HM.Sampoerna, Tbk sebesar 70% dan PT.Sigmantara Alfalindo sebesar 30%. Kemudian nama Alfa Minimart diganti menjadi Alfamart pada tanggal 1 Januari 2003. Pada tahun 2005 Jumlah gerai Alfamart bertumbuh pesat menjadi 1.293 gerai hanya dalam enam tahun.Semua toko berada di pulau Jawa.

Awal tahun 2006 PT HM Sampoerna Tbk menjual sahamnya, sehingga struktur kepemilikan menjadi PT Sigmantara Alfindo (60%) dan PT Cakrawala Mulia Prima (40%). Mendapat Sertifikat ISO 9001:2000 untuk Sistem Manajemen Mutu”.

Pertengahan 2007 Alfamart sebagai Jaringan Minimarket Pertama di Indonesia yang memperoleh Sertifikat ISO 9001:2000 untuk Sistem Manajemen Mutu.Jumlah gerai mencapai 2000 toko dan telah memasuki pasar Lampung.

Awal 2009 menjadi perusahaan publik pada tanggal 15 Januari 2009 di Bursa juga memasuki Pasar Bali.

4.2 Visi, Misi, Motto dan Budaya Alfamart

4.2.1. Visi

”Menjadi jaringan distribusi retail terkemuka yang dimiliki oleh masyarakat luas, berorientasi kepada pemberdayaan pengusaha kecil, pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen, serta mampu bersaing secara global”.

4.2.2. Misi

- a) Memberikan kepuasan kepada pelanggan/konsumen dengan fokus pada produk dan pelayanan yang berkualitas unggul.
- b) Selalu menjadi yang terbaik dalam segala hal yang dilakukan dan selalu menegakkan tingkah laku /etika bisnis yang tinggi.
- c) Ikut berpartisipasi dalam membangun negara dengan menumbuh kembangkan jiwa wiraswasta dan kemitraan usaha.
- d) Membantu organisasi global yang terpercaya, tersehat, dan terus bertumbuh dan bermanfaat bagi pelanggan, pemasok, karyawan, pemegang saham dan masyarakat pada umumnya.

4.2.3. Motto

"Belanja Puas, Harga Pas"

4.2.4. Budaya

- 1) Integritas yang tinggi.
- 2) Inovasi untuk kemajuan yang lebih baik.
- 3) Kualitas & Produktivitas yang tertinggi.
- 4) Kerjasama Team.
- 5) Kepuasan pelanggan melalui standar pelayanan yang terbaik.

4.3. Struktur Organisasi Perusahaan

Dalam menjalankan kegiatan perusahaan, salah satu syarat yang harus diperhatikan adanya struktur organisasi yang baik dan tersusun rapi untuk kelancaran operasional perusahaan. Untuk itu perlu menjalin kerjasama yang harmonis antara sesama karyawan serta pembagian tugas agar setiap bagian atas

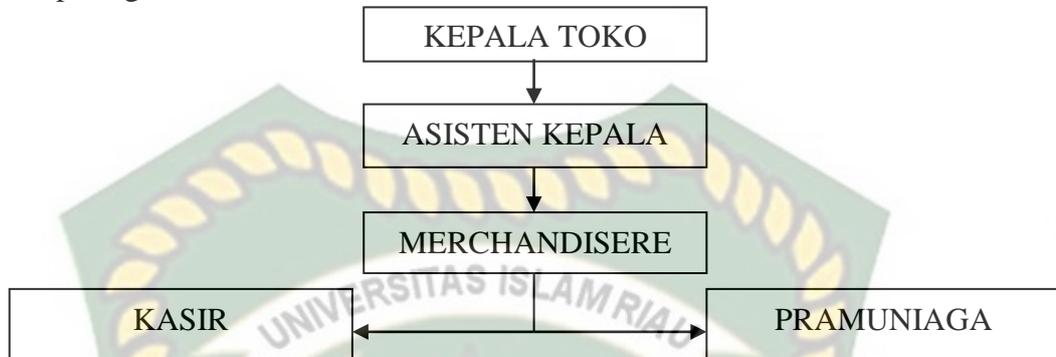
personil dalam perusahaan mengetahui dengan jelas apa yang menjadi tugas, wewenang dan tanggung jawabnya agar tidak terjadi tumpang tindih dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

Struktur organisasi yang baik merupakan salah satu syarat dalam mencapai sukses kegiatan perusahaan, karena tanpa struktur organisasi yang baik kemungkinan besar kegiatan pemasaran tidak dapat berjalan dengan baik, sehingga tujuan perusahaan tidak dapat tercapai.

Jadi dengan melihat struktur organisasi, maka dapat diketahui hubungan-hubungan antara pimpinan dan bawahan atau sebaliknya, dengan demikian pula garis wewenang dan tanggung jawab dari hubungan tersebut dapat terdistribusi dengan baik dan pendelegasian wewenang dapat berjalan dengan baik pula.

Untuk merealisasikan tujuan organisasi perlu disusun suatu struktur organisasi, apakah organisasi tersebut berbentuk organisasi garis atau lini, dimana tercermin dengan jelas mengenai adanya pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab setiap individu serta hubungan dalam fungsi-fungsi dalam organisasi.

Untuk lebih jelasnya, struktur organisasi gerai Alfamart marpoyan dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Sumber : PT.Sumber Alfaria Trijaya Tbk, 2018

Berikut ini adalah uraian pekerjaan dari masing – masing divisi pada struktur organisasi pada toko Alfamart Todopuli. Akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Kepala Toko, bertugas :

- Mengkoordinir dan menjalankan semua kegiatan operasional.
- Mengkoordinir semua aktivitas toko di dalam memberikan pelayanan kepada semua pelanggan yang diarahkan untuk pemenuhan kepuasan pelanggan, dan meningkatkan jumlah pelanggan di toko.
- Berkoordinir atau berhubungan dengan Area Koordinator atau Departemen lain sehubungan dengan adanya masalah atau program-program tertentu yang berkaitan dengan toko.
- Melakukan evaluasi berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas operasional sehari-hari.
- Berkoordinir dengan lingkungan atau pejabat setempat.

2. Asisten Kepala Toko, bertugas :

- Mengkoordinir dan menjalankan semua kegiatan operasional.

Mengkoordinir semua aktivitas toko di dalam memberikan pelayanan kepada semua pelanggan yang diarahkan untuk pemenuhan kepuasan pelanggan, dan meningkatkan jumlah pelanggan di toko.

- Mengkoordinir dan mengelola bawahan sesuai dengan budaya perusahaan.
- Berkoordinir atau berhubungan dengan Area Koordinator atau Departemen lain sehubungan dengan adanya masalah atau program-program tertentu yang berkaitan dengan toko.
- Melakukan evaluasi berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas operasional sehari-hari.
- Berkoordinir dengan lingkungan atau pejabat setempat.
- Melapor atau meminta persetujuan kepada Kepala Toko mengenai keputusan yang berhubungan dengan toko.

3. Merchandiser, bertugas :

- Mengkoordinir permintaan barang dagangan dari Distribution Center.
- Mengkoordinir pengeluaran atau retur barang dari toko ke Distribution Center.
- Mengkoordinir pendisplay-an barang dagangan baik di rak-rak penjualan ataupun gudang.

- Mengkoordinir dan memastikan sarana promosi terpasang sesuai petunjuk.
- Menjaga dan merawat sarana promosi tersebut.
- Menggantikan Kepala Toko atau Asisten Kepala Toko apabila sedang off.
- Memastikan semua kerjasama promosi dengan supplier (block shelving, sewa gondola, dsb) terpajang sesuai dengan petunjuk yang ada.

4. Kasir, bertugas :

- Memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- Melaksanakan kebersihan.
- Mempersiapkan sarana kerja yang diperlukan.
- Melakukan pengawasan dan pencegahan barang hilang.
- Menerima penitipan barang.
- Melakukan proses transaksi penjualan langsung.
- Pemajangan barang (display).
- Persiapan retur barang.
- Informasi dan penawaran program promosi.
- Stock Opname.
- Penyebaran Leaflet.
- Menjalin hubungan baik dengan lingkungan sekitar toko.

5. Pramuniaga, bertugas :

- Memberikan pelayanan kepada pelanggan.

- Melaksanakan kebersihan.
- Mempersiapkan sarana kerja yang diperlukan.
- Penurunan dan pengecekan datang barang dari Distribution Center.
- Pemajangan barang (display) dan pemenuhan dari gudang toko ke area penjualan.
- Persiapan retur barang.
- Informasi dan penawaran program promosi.
- Pencetakan harga.
- Stock Opname.
- Penyebaran Leaflet.
- Informasi barang kosong kepada MD atau Kepala Toko atau Asisten Kepala Toko.
- Menjalin hubungan baik dengan lingkungan sekitar toko.

