BAB III

PRAKTIK PEMBERIAN HADIAH TERHADAP PENUKARAN KUPON AIR ISI ULANG DI KALILOM LOR KOTA SURABAYA

A. Profile Depo Zha-Za Fresh Kota Surabaya

Di Kecamatan Kenjeran terdapat sebuah depo air isi ulang yang bernama Depo Zha-Za Fresh. Sebenarnya depo tersebut merupakan cabang dari toko Zha-Za, namun depo ini fokus untuk berjualan air isi ulang galon dan laundry. Pemilik Depo Zha-za tersebut bernama Dillah, beliau sudah 8 tahun lebih berjualan air isi ulang galon dan laundy sampai saat ini.[1]

1. Sejarah

Pemilik Depo Zha-za adalah mas Dilah yang merupakan warga asli setempat. Dengan usianya ini yang menginjak 40 tahun dia sudah banyak pengalaman. Sebelum usahanya yang sekarang ini, pria lulusan salah satu perguruan tinggi teknik di Surabaya pernah bekerja di perusahaan swasta yang memang sangat diinginkan saat itu. Setiap hari berangkat pagi pulang sore begitulah seterusnya hingga dia akhirnya jenuh dengan ikut dalam perusahaan swasta tersebut dan akhirnya keluar dari perusahaan.

Dia sempat berfikir untuk usaha, namun apa daya modal yang ia kumpulkan saat bekerja di perusahaan swasta tidak cukup untuk

[1] Dillah (Pemilik Depo Zha-Za Fresh Surabaya), Wawancara Surabaya, 20 April 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kebutuhan sehari-hari saja. Sampai pada akhirnya uangnya mulai menipis dan kemudian ia mencari kerja disekitar rumahnya agar ada pemasukan setiap harinya. Mulai dari teman-teman dekatnya ia tanyai masalah pekerjaan dan hingga akhirnya ia mendapatkan pekerjaan sebagai penjual dan distributor minyak tanah di sekitar rumahnya. Ia tidak menghiraukan bahwa ia adalah lulusan perguruan tinggi, namun yang terpenting ia mendapatkan pengalaman yang tak ternilai dengan uang dan juga akan menambah wawasan.

Hingga akhirnya minyak tanah yang waktu itu bersubsidi pada akhirnya dicabut subsidinya yang kala itu akan diganti dengan bahan bakar gas yaitu lpg 3 kg warna hijau yang memang oleh pemerintah kala itu sangat berpengaruh terhadap penjualan dan distributor minyak tanah yang otomatis akibat harga minyak tanah langsung melonjak tinggi.

Beliau akhirnya berfikir untuk keluar dari pekerjaan ini memang sudah tidak menguntungkan baginya karena setelah itu konsumen sangatlah sepi akibat harganya mahal dan stok barang yang mulai langka. Dan memang pada akhirnya ia memutuskan untuk keluar dan berfikir untuk usaha sendiri yang ia dapatkan usahanya dari jualan minyak tanah dan cara pelayanan dan penanganan dari distributor ke konsumen.

Dan sekarang dari pengalaman menjadi karyawan hingga menjadi penjual minyak tanah, Mas Dilah sudah bisa membuka usahanya sendiri yaitu Depo air isi ulang Zha-Za Fresh di daerah dekat rumahnya dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memiliki karyawan untuk membantunya karena banyaknya pelangan yang suka terhadap pelayanan dan juga kualitas dari air isi ulang itu.

2. Permodalan

Berdasarkan wawancara penulis kepada pemilik Depo Zha-Za fresh Surabaya yaitu saudara Dillah menuturkan bahwa awal mula modal untuk membuka toko tersebut adalah dana yang ia dapat dari hutang kepada bank dengan jaminan surat tanah warisan orang tua yang di punyai waktu itu. Dia membuat usaha depo air isi ulang galon sebagai syarat untuk mendapatkan modal membuka usaha kecil-kecilan tetapi digunakan oleh orang banyak. Hingga akhirnya ia memutuskan usaha air isi ulang.

Setelah itu mulai merintis usaha air isi ulang yang bertempat tinggal di Kalilom Lor. Untuk tempatnya beliau menyewa sebuah kos milik saudaranya yang masih kerabat dengan ibunya untuk usahanya ini. Dari modal yang ia dapat, semuanya digunakan untuk usahanya mulai dari membeli tabung alumunium untuk menyaring air, alat pembuat sinar ultra violet, etalase, pompa air, dan lain-lainnya agar usahanya langsung berjalan dengan baik. Dari keuntungan pembelian itu ia mulai mencicil hutangnya di bank hingga dalam beberapa tahun ia dapat mulunasi hutangnya dn hingga saat ini usahanya sudah ada pada gengamannya. Dan modal tersebut bisa ia gunakan untuk membuka usaha lainnya.[2]

[2] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Pendapatan Depo Zha-Za fresh bulan Juni.

Hasil laporan keuangan Depo Zha-Za Fresh Surabaya pada bulan Juni 2017 berjumlah Rp 13.444.000,00. Dari sini sudah di akumulasikan pemasukan dan pengeluaran, sehingga rata-rata di Depo Zha-Za ini mendapatkan keuntungannya.[3]

Laporan Keuangan Bulan Juni

Depo Zha-Za Surabaya

Tabel 1.1 keuangan

No	Keterangan	Debet	Kredit	Saldo
1	pemasukan air Juni minggu 1 (1470 galon)	Rp 5.145.000		Rp 5.145.000
2	pemasukan air Juni minggu 2 (1474 galon)	Rp 5.159.000		Rp 10.304.000
3	beli tutup galon 1.000 biji		Rp 80,000	Rp 10.224.000
4	beli tisu galon 1.000 biji		Rp 60,000	Rp 10.164.000
5	pemasukan air Juni minggu 3 (1480 galon)	Rp 5.180.000		Rp 15.344.000
6	Bayar pengiriman air minggu 1 24000 liter		Rp 1.200.000	Rp 14.144.000
7	bayar beban listrik		Rp 100.000	Rp 14.044.000
8	bayar iuran RT bulanan		Rp 10.000	Rp 14.034.000
9	bayar sewa tempat bulanan		Rp 500.000	Rp 13.534.000
10	bayar gaji karyawan		Rp1.500.000	Rp 12.034.000
11	pemasukan air Juni minggu 4 (1460 galon)	Rp 5.110.000		Rp 17.144.000
12	lain-lain		Rp 100.000	Rp 17.044.000
13	Bayar pengiriman air minggu 1 24000 liter		Rp 1.200.000	Rp 15.844.000

[3] Ibid, wawancara Surabaya, 29 Juni 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

14	Bayar pengiriman air minggu 1 24000 liter		Rp 1.200.000	Rp 14.644.000
15	Bayar pengiriman air minggu 1 24000 liter		Rp 1.200.000	Rp 13.444.000
Total Keseluruhan Bulan Juni			**Rp 13.444.000**	

4. Struktur Depo Zha-Za Fresh Surabaya

Struktur merupakan susunan dan hubungan antara setiap bagian maupun posisi yang terdapat perusahaan dalam menjalankan kegiatan-kegiatan operasionalnya dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Struktur organisasi dapat menggambarkan secara jelas pemisahan kegiatan dari pekerja antara yang satu dengan kegiatan yang lainnya dan juga bagaimana hubungan antar aktivitas dan fungsi dibatasi. Di dalam struktur perusahaan yang baik harus dapat menjelaskan hubungan antara tugas, wewenang, dan siapa yang bertanggung jawab, jadi terdapat suatu pertanggung jawaban atas apa yang dikerjakan.

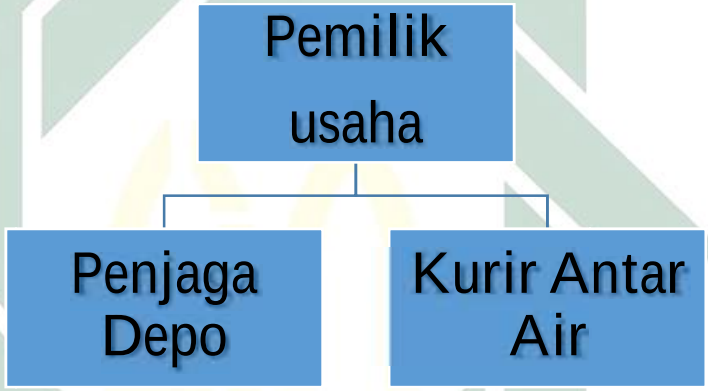
Dari hasil wawancara penulis kepada pemilik Depo Zha-Za Fresh Surabaya yaitu Mas Dillah, menjelaskan bahwa usaha yang beliau dirikan adalah usaha dia sendiri atau perorangan.[4] Artinya Depo Zha-Za Fresh Surabaya tidak di naungi oleh lembaga persatuan dagang atau kemitraan dagang. Jadi pemilik Depo Air ini mendirikan Usaha dengan atas nama

[4] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pribadinya. Adapun karyawan dari Depo Zha-Za Fresh Surabaya yakni pelayan, kasir, dan kurir merangkap menjadi pengantar air.

Struktur Usaha Depo Zha-Za Fresh Surabaya



Adapun tugas dan wewenang struktur manajemen dari Toko Randu Surabaya adalah sebagai berikut:

a. Pemilik toko : Bertindak untuk mengawasi semua kegiatan yang ada diusahanya baik barang, maupun kinerja karyawannya.

b. Penjaga Depo : Bertugas mengurusi dan melayani konsumen untuk membeli air di Depo Zha-Za Fresh.

c. Kurir : Bertugas membawa pesanan air ke konsumen dan juga memindahkan air, membersihkan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tempat.

5. Peran Depo Zha-Za Fresh di lingkungan sekitar.

Menurut warga sekitar adanya Depo Zha-Za Fresh sangatlah bermafaat dan membantu masyarakat sekitar untuk memenuhi kebutuhan utamanya air mineral. Dan juga masyarakat dapat terbantu dengan adanya Depo Zha-Za Fresh yang karenakan Depo Zha-Za Fresh masih melayani transaksi jual beli sampai pukul 9 malam.[5]

Menurut para pelanggan setia Depo Zha-Za Fresh air yang di tawarkan di Depo Zha-Za Fresh tersebut sangat sesuai dengan kualitas dan standar. Kebanyakan dari pelanggan yang pernah membeli di Depo Zha-Za Fresh puas terhadap pelayanan pembelian dan kualitas air yang mereka beli

B. Legalitas Depo Zha-Za Fresh Surabaya

Legalitas sebuah toko sangatlah penting karena disetiap seseorang pengusaha berkeinginan untuk membuka usaha baru harus memiliki standar dari pemerintah tersendiri yaitu Surat Izin Usaha Perdagangan atau biasa disebut SIUP, agar nantinya bisa legalitas sebuah toko tersebut dapat dinyatakan legal. Dan untuk legalitas pihak pemerintah Kota Surabaya Dinas Kesehatan laboratorium Kesehatan sudah memeriksa bakteri, kejernihan , serta kelayakan konsumsi. Memang dalam hal ini

[5] Hekal (Warga Sekitar Depo Zha-Za Fresh Surabaya), Wawancara Surabaya, 29 Juni 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sangatlah pentih untuk izin agar masyarakat dapat dengan aman mengkonsumsi air guna kebutuhan yang sangat penting. .[6]

C. Sistem Rekrutmen Karyawan di Depo Zha-Za Fresh Surabaya

Pekerja adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima upah atau imbalan dalam bentuk lain, seperti uang, barang, dan lain-lain yang layak untuk kebutuhan hidupnya. Di Zha-Za Fresh Surabaya dalam pengambilan atau pengrekrutan karyawan ia memilih seorang yang ada disekitar tempat tinggalnya, karena beliau berniat mengajak bekerja untuk membantu meringankan bebannya. Beliau mencari yang masih belum bekerja, lajang, laki-laki, niat untuk bekerja keras dan jujur.[7]

Dalam memilih calon-calon kariyawan baru pemilik Zha-Za Fresh tidak pernah mempersulit para calon karyawannya untuk bekerja, disana mereka hanya ditanya oleh pemilik Depo Zha-Za Fresh seputar alasan keinginannya untuk bekerja di Depo Zha-Za Fresh serta dari latar belakang mana pendidikan akhir calon karyawan tersebut. Setelah itu mengenai aturan-aturan yang ada Depo Zha-Za Fresh meliputi waktu

[6] Dillah (Pemilik Depo Zha-Za Fresh Surabaya), Wawancara Surabaya, 29 Juni 2017.
[7] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

masuk jam kerja, waktu pulang kerja, pergantian jam kerja dan lain-lain yang tidak tertulis dan sewaktu-waktu bisa berubah kebijakan.

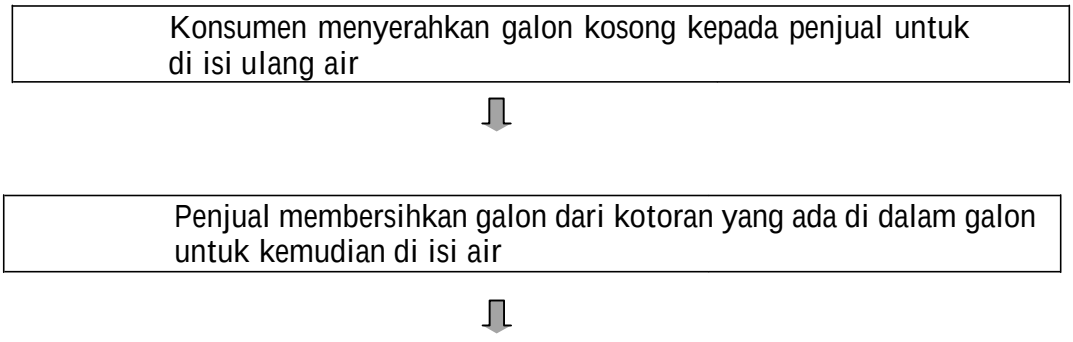
D. Kontrak kerja di Depo Zha-Za Fresh Surabaya

Setiap bakal calon karyawan baru Zha-Za Fresh di awal masa kerjanya akan diberikan sebuah kontrak kerja dan peraturan-peraturan dari pemilik Depo air isi ulang untuk diterapkan di Depo Zha-Za Fresh Surabaya. Biasanya pemilik air isi ulang memberikan apa saja tugas-tugas yang akan di kerjakan oleh karyawan baru tersebut. Salah satu peraturan yang di berikan dan terapkan disana ialah Seperti adanya aturan dari pemilik Depo Zha-Za Fresh mengenai hal proses pengisian air, pembersihan galon, syarat pemberian kupon, syarat pemberian hadia.

Dalam hal ini calon karyawan akan paham dengan cara praktik langsung untuk terjun dengan didampingi oleh pemilik. Dengan cara ini bisa diketahui kinerja dari calon karyawan seberapa paham dan profesioal ia mengemban amanat.[8]

E. Aplikasi Pengisian Air Ulang dan Pemberian Kupon

Bagan 2.1 Bagan mekanisme pengisian air isi ulang



[8] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Setelah terisi penuh penjual memberikan air isi ulang kepada konsumen

⇩

Konsumen membayar atas air isi ulang

⇩

Penjual memberikan kupon dan tisu kemudian menginformasikan kupon tersebut bisa ditukarkan hadiah jika sudah sesuai target hadiah yang konsumen inginkan.

Penjelasan:

Konsumen menyerahkan galon kosong kepada penjual untuk kemudian diisi air yang sebelumnya galon tersebut dibersihkan agar lebih higienis dan terjamin kebersihannya. Setelahnya diisi hingga penuh dan ditutup rapat-rapat agar terhindar dari bakteri, debu ,virus, dan kuman. Untuk selanjutnya penjual kemudian menyerahkan galon yang sudah berisi air kepada pembeli dan kemudian membayarnya Rp 3.500. Setelah itu penjual memberikan kupon untuk dikumpulkan dan ditukarkan dengan hadiah yang sesuai dengan poin hadiahnya.

Berdasarkan dari hasil wawancara penulis kepada pemilik Zha-Za Fresh menjelaskan bahwa kupon ialah suatu bentuk sistem agar menjadi motifasi pembeli agar mau datang untuk menemuinya. Mengapa demikian? Karena dengan pemberian kupon secara tidak langsung

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

konsumen akan tertarik untuk membeli disana karena ketika dikumpulkan kupon tersebut akan mendapatkaan hadiah jikalau kupon tersebut sudah memenuhi target yang ditetukan oleh pemilik air isi ulang.[9]

F. Latar Belakang Pemberian Kupon

Mengenai aturan atau sistem pemberian kupon di Depo Zha-Za Fresh ini menggunakan cara yang berbeda dalam manajemen pemasarannya. Menurut pemilik Depo Zha-Za Fresh pemberian kupon ini hanya sekedar sistem yang biasa dan dibuat agar menjadi variasi atau nuansa yang berbeda dari Depo-depo yang lain dan menurut pemilik Depo Zha-Za Fresh, kupon yang diberikan kepada konsumen setianya terbilang unik dan menarik karena jikalau dapat mengumpulkan kupon tersebut dapat hadiah yang sudah tertera didalamnya.[10]

Mengenai kupon yang diberikan kepada konsumen, pemilik Depo Zha-Za Fresh membuat sistem dimana untuk mendapatkan kupon tersebut konsumen jikalau ingin mendapatkan kupon itu maka konsumen harus menambah Rp 500 dari harga asli yaitu Rp 3.000.

Uang tambahan yang diambil Rp 500 dari setiap pembelian satu air isi ulang tersebut untuk kemudian dibelikan hadiah yang bermacam-macam untuk menarik setiap pembeli agar lebih sering mengisi air isi ulang dan mendapatkan kupon tersebut.

[9] Ibid.
[10] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari sini bisa dilihat banyaknya pelangan yang sering datang dan ketagihan akan promosi yang dilakukan Depo Zha-Za Fresh. Hal ini dituturkan Dani karyawan Depo Zha-Za Fresh selama ia bekerja hingga sekarang ia tidak pernah mengalami komplain terhadap pelayanan dan kualitas air itu sendiri. Pelayanan yang ramah, ditambah lagi kualitas air yang terus terjaga kesegarannya membuat pelanggan engan beralih ke depo yang lain. Dan juga kejujuran merupakan kunci sukses dalam menjaring konsumen lainnya.[11]

Untuk jumlah kupon yang bisa ditukarkan dengan hadiah ada kriteria tersendiri dari penjual. Hal ini ia akumulasikan dengan jumlah kupon yang sudah ia keluarkan selama 1 bulan, kemudian ia akan membeli barang tersebut. Berikut ini daftar nama barang yang ada di Depo Zha-Za Fresh Surabaya:

Daftar Poin Barang
Tabel 1.2

No	Nama barang	Poin
1.	Kaos	135 kupon
2.	Jas hujan	200 kupon
3.	Sabun cuci baju	65 kupon
4.	Sabun cuci baju kecil	5 kupon
5.	Payung	165 kupon
6.	Bad cover	200 kupon
7.	Air isi ulang	8 kupon

[11] Dani (Karyawan Depo Zha-Za Fresh Surabaya), Wawancara Surabaya, 29 Juni 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam wawancara kepada pejual rata-rata konsumen lebih memilih untuk menukarkan hadiah yang jumlah poinnya kecil, sehingga ia harus menyediaka stok hadiah yang banyak untuk hal ini. Hadiah yang sering ditukarkan oleh konsumen adalah sabun, payung, dan air isi ulang.

Tidak pasti setiap hari ada yang mau menukarkan kupon tersebut. Tidak pasti, biasannya akhir pekan dan awal bulan yang banyak menukarkan kuponnya. Tidak tahu mengapa seperti ini yang pasti pelangan merasa senang akan adanya sistem seperti ini.[12]

Untuk menjawab pertanyaan tadi penulis mengambil langsung kepada 2 konsumen untuk menjawabnya. Diantaranya mengapa menukarkan kupon dengan memilih poin yang kecil dan juga menukarkannya di akhir pekan dan akhir bulan?

Konsumen memilih akhir pekan dan akhir bulan karena dari jeda waktu untuk mengisinya ada sekitar 5-8 kali isi ulangnya, dan takut kupon hilang di rumah langsung dibawa ke depo untuk ditukarkan dengan sabun cuci baju ukuran kecil. Sayang kalau kupon yang sudah didapatnya hilang dan harus membeli air agar mendapatkan kupon lagi.[13]

Dan juga pada saat itu sangat membutuhkan sekali hadiah itu

[12] Ibid.
[13] Siti (Ibu Rumah Tangga) Wawancara, Surabaya, 31 Juni 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk keperluan sehari-hari. Memang dalam hal ini ia beinisiatif untuk hal yang semacam ini jikalau pada saat akhir buln kebutuhan pokok sedang banyak, namun uang dari kerja masih belum turun dan terpaksa kupon yang ia kumpulkan langsung ditukarkan dengan air isi ulang lagi.[14]

Dalam hal untuk menyajikan data yang lengkap penulis juga mewawancarai di daeah pasar untuk mengetahui berapa besar harga tiap item yang akan didapat para konsumen yang telah mengumpulkan poin untuk ditukarkan dengan hadiahnya.[15]

Daftar Harga Barang
Tabel harga 1.3

No	Nama barang	Poin
1.	Kaos	Rp 25.000
2.	Jas hujan	Rp 45.000
3.	Sabun cuci baju	Rp 10.000
4.	Sabun cuci baju (kecil)	Rp 1.000
5.	Payung	Rp 30.000
6.	Bad cover	Rp 75.000
7.	Air isi ulang	Rp 3.500

Dari hasil wawancara dengan pihak pemilik Depo Zha-Za Fresh mengatakan bahwa ia memilih hadiah demikian karena rata-rata konsumen yang membeli airnya adalah yang sudah berumah tangga yang memang rata-rata di Depo Zha-Za Fresh ini banyak yang membuka bisnis

[14] Ahmad (karyawan swasta) Wawancara, Surabaya, 1 Agustus 2017
[15] Nia (penjual di Pasar Pogot) Wawancara, Surabaya, 21 April 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kos rumah tangga sehingga sangat membutuhkan kebutuhan pelengkap yang sesuai dengan hadiah yang telah dicantumkan diatas.

Dari sinilah ia membuat skema pembelian air isi ulang berhadiah dengan cara memberikan kupon sebagai tanda pendaftaran untuk mengikuti proses pengumpulan kupon agar mendapatkan target sesuai apa yang diinginkannya.[16]

[16] Dillah (pemilik Depo Zha-Za Fresh) Wawancara, 31 Juni 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id