

BAB III

PRAKTIK PENARIKAN UANG KEMBALIAN UNTUK PROGRAM DONASI DI ALFAMART

A. Gambaran Umum Alfamart Gunung Batu

1. Sejarah Singkat Alfamart

Kegiatan usaha PT. Alfaria Trijaya, Tbk. Ini pertama kali didirikan pada tanggal 22 Februari 1989 oleh Djoko Susanto dan keluarga, mereka adalah pengusaha rokok asal Jakarta. Setelah 13 tahun bergerak dalam industry perdagangan rokok, perusahaan ini kemudian masuk ke sector ritel dan membuka jaringan minimarket yang diberi nama Alfa Minimart pada tahun 1999.

Kemudian pada tahun 2002 perusahaan memulai ekspansi eksponensial dengan mengakuisisi 141 toko Alfa Minimart dan membawa nama baru yaitu “Alfamart”. Alfamart saat ini adalah minimarket terkemuka di Indonesia, melayani lebih dari 3 juta pelanggan setiap hari, dengan sekitar 10.300 toko di seluruh Indonesia. Alfamart menyediakan barang-barang dengan harga terjangkau, tempat belanja yang nyaman dengan layanan yang ramah, serta lokasi yang mudah dijangkau. Dengan lebih dari 70.000

karyawan menjadikan Alfamart sebagai salah satu pembukaan lapangan pekerjaan terbesar di Indonesia.⁷⁷

Alfa minimart 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 ini kemudian membuka Alfa Minimart pada tanggal 18 Oktober 1999 yang berlokasi di Jalan Beringin Raya, Karawaci, Tangerang.

Pada tanggal 27 Juli 2002, PT. HM Sampoerna, Tbk secara resmi merestrukturisasi kepemilikan sahamnya di PT. Alfa retailindo yang semula 54.40% dikurangi menjadi 23.4%, disisi lain perusahaan rokok terbesar di Indonesia akan mulai merangkap serius pasar minimarket yang selama ini belum tergarap melalui alfa.

Pada tanggal 1 Agustus 2002 kepemilikan beralih ke PT. HM Sampoerna, Tbk sebesar 70% dan Sigmantara Alfaindo sebesar 30%, kemudian nama Alfa minimarket diganti menjadi Alfamart pada 1 Januari 2003. Kemudian pada awal tahun 2006, PT. HM Sampoerna, Tbk menjual saham mereka pada PT. Sigmantara Alfaindo dari Susanto. Susanto memperoleh 60% sahamnya sedangkan 40% sahamnya diberikan kepada pemegang saham baru mereka PT. Mulia Prima Horizons.

Pada 2009, Alfamart bergabung dengan Bursa Efek Indonesia dengan ekitar 3000 cabang di seluruh Indonesia. Bisnis mereka segera

⁷⁷ Alfamartku, "Sejarah Alfamart", diakses dari <http://corporate.alfamartku.com/> pada tanggal 23 April 2020 pukul 16.27

berganti nama menjadi PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk. Alfamart segera mengakuisisi Lawson di Indonesia menjadi Alfamidi Mini Supermarket.⁷⁸

Atas segala dan perannya dalam masyarakat, Alfamart banyak menerima berbagai penghargaan dari institusi-institusi dengan reputasi terpercaya, diantaranya adalah: Top Brand Awards Superbrands Indonesia Awards, Indonesia's Service Quality Awards, Best Brand Award, Indonesia's Most Admire Company, dan CSR Awards. Alfamart juga berhasil mencapai Store Equity Index tertinggi berdasarkan Nielsen Research selama 5 tahun berturut-turut.⁷⁹ Dengan kesuksesan mereka di Indonesia, Alfamart berkelana ke negara tetangga, yaitu Filipina. Mereka memasuki Filipina dengan berkerja sama dengan SM Invesments Corporation dengan cabang pertama mereka di Trece Martires, Cavite. Pada tahun 2020, Alfamart di Filipina akan memulai ekspansi di wilayah Visayas dan Mindanao, khususnya di Cebu, Davao, Cagayan De Oro dan daerah Zamboanga.⁸⁰

2. Tata Tertib Alfamart

Seluruh karyawan atau jajaran manajemen dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya harus mematuhi kode etik (tata tertib) sebagai berikut:

⁷⁸ Wikipedia, "Alfamart", diakses dari <https://en.wikipedia.org/wiki/Alfamart> pada tanggal 23 April 2020 pukul 16.51

⁷⁹ Alfamartku, "Sejarah Alfamart", diakses dari <http://corporate.alfamartku.com/> pada tanggal 23 April 2020 pukul 17.01

⁸⁰ Wikipedia, "Alfamart", diakses dari <https://en.wikipedia.org/wiki/Alfamart> pada tanggal 23 April 2020 pukul 17.12

- a. Selalu melaksanakan seluruh pekerjaannya dengan kejujuran dan integritas yang tinggi serta melakukan/memutuskan setiap tindakan agar menjadi tindakan yang terbaik bagi perusahaan.
- b. Selalu memegang teguh rahasia perusahaan selama bekerja dan setelah bekerja di perusahaan.
- c. Selalu menjaga diri untuk tidak melakukan korupsi atau *mark-up*, tidak menerima komisi atau ucapan terimakasih dalam bentuk apapun dari pihak ketiga dikarenakan pekerjaan atau jabatan.
- d. Selalu menjaga untuk tidak melakukan segala bentuk kegiatan yang dapat menimbulkan pertentangan (*conflict of interest*) antara lingkup pekerjaan dan tugas kepentingan lainnya. *Conflict of interest* yang dimaksud adalah adanya hubungan keluarga, hubungan kepemilikan, hubungan bagi hasil, dan/atau hubungan yang bernilai ekonomis. Apabila dikemudian hari timbul adanya *conflict of interest* maka karyawan yang bersangkutan berkewajiban memberitahu perusahaan dan perlu mendapat persetujuan tertulis dari perusahaan.
- e. Selalu bersikap sopan dalam tingkah laku, kata-kata dan perbuatan terhadap sesama karyawan, bahwan, atasa, dan/atau kepada pihak ketiga lainnya.
- f. Selalu berusaha mengedepankan penyelesaian masalah dan perselisihan dengan cara musyawarah mufakat serta

menghindari cara-cara yang bersifat intimidatif, ancaman, provokasi, perseteruan kata-kata maupun fisik.

- g. Memberikan seluruh hasil karya cipta selama bekerja di perusahaan sebagai hak milik perusahaan dan bukan hak milik karyawan pribadi.⁸¹

3. Visi, Misi dan Motto Alfamart

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”

Misi:

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

Motto:

⁸¹ Alfamartku, “Kode Etik Perusahaan”, diakases dari <http://corporate.alfamartku.com/kode-etik-perusahaan> pada tanggal 23 April 2020 pukul 19.12

“Belanja puas, harga pas”⁸²

4. Struktur Organisasi dan Tugasnya



⁸² Jurnal milik kepala toko 23 April 2020

Gambar 1.2 Struktur Organisasi di Alfamart Gunung Batu⁸³

Keterangan tugas dan tanggung jawab pegawai Alfamart

1) *Chief of Store* (Kepala Toko)

- a. Mengkoordinir dan menjalankan semua kegiatan operasional toko dengan melakukan 7 pengendalian (7P).
- b. Mengkoordinir semua aktifitas toko didalam memberikan pelayanan kepada semua pelanggan yang diarahkan untuk pemenuhan kepuasan pelanggan dan meningkatkan jumlah pelanggan di toko.
- c. Mengkoordinir dan mengelola bawahan.
- d. Berkordinasi dengan area coordinator atau departemen lain sehubungan dengan adanya masalah atau program-program tertentu yang berkaitan dengan toko.
- e. Melakukan evaluasi yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas operasional sehari-hari.
- f. Berkoordinasi dengan lingkungan/pejabat setempat.
- g. Memastikan pengoperasian dan perawatan mesin makanan dan minuman siap saji.
- h. Mengawasi dan memastikan bahwa *stock opname* (SO).
- i. Memastikan pencegahan dan pengurangan baran rusak dan barang hilang.
- j. Memastikan penyeteroran uang hasil penjualan barang.

⁸³ Wawancara dengan Dinan Azmi Yustini selaku Asisten Kepala Toko Alfamart Gunung Batu (19 Mei 2020)

- k. Memastikan toko, gudang, mess dan lingkungan sekitar dalam keadaan bersih dan rapih.

2) *Assistant Chief of Store* (Asisten Kepala Toko)

- a. Mengkoordinir dan menjalankan semua kegiatan operasional toko dengan melakukan 7 pengendalian (7P).
- b. Mengawasi dan memastikan bahwa *stock opname* (SO) dilaksanakan dengan baik dan benar sesuai prosedur.
- c. Berkoordinasi dengan bawahan dalam pencegahan dan pengurangan barang rusak dan barang hilang.
- d. Memastikan administrasi kasir sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.
- e. Membuat estimasi rencana dan realisasi anggaran kas toko serta mempertanggungjawabkan penggunaannya kepada atasan.
- f. Memastikan administrasi toko berlangsung sesuai prosedur yang ditetapkan perusahaan.
- g. Memastikan penyetoran uang hasil penjualan barang dagangan dengan cara menyetorkan ke *finance* cabang melalui kotak peluru pada mobil *delivery* DC berlangsung lancar dan sesuai prosedur.

3) *Crew*

- a. Memastikan transaksi pembayaran barang dan jasa berlangsung cepat dan akurat, dan selalu bersikap ramah pada pelanggan.
- b. Melakukan pengecekan rak dan melakukan pedisplayan berdasarkan planogram.

- c. Melaksanakan bongkar muat barang dagangan pada mobil *delivery* di toko.
- d. Melakukan *stock opname* (SO) sesuai prosedur dan jadwal yang telah ditetapkan.
- e. Memastikan toko, gudang, mess dan lingkungan sekitar dalam keadaan bersih dan rapih.
- f. Melakukan pengawasan, memberikan pelayanan dan membantu pelanggan agar senantiasa merasa nyaman berbelanja.
- g. Menginformasikan berbagai program promosi yang berlangsung diperusahaan kepada pelanggan.
- h. Melakukan administrasi kasir sesuai prosedur yang ditetapkan.⁸⁴

B. Pelaksanaan Akad Jual Beli di Alfamart

Transaksi jual beli yang dilaksanakan di Alfamart sama saja dengan transaksi di minimarket atau supermarket lainnya. Yaitu, pembeli datang dan membeli barang yang diinginkannya lalu setelah selesai mereka membawa barang tersebut ke kasir untuk melakukan pembayaran. Barang yang sudah dibeli dihitung kemudian pembeli hanya tinggal membayar sesuai dengan harga atas barang yang ia beli.

Saat ini penyediaan uang receh menjadi suatu masalah bagi para pedagang. Hal ini memaksa pedagang ritel untuk melakukan penggunaan harga ganjil dan hal ini sudah banyak dijumpai di pasar swalayan. Di Alfamart sendiri per tahun 2020 sudah tidak menggunakan system harga ganjil kecuali untuk beberapa harga barang diskon atau barang yang terdapat potongan harga.

⁸⁴ Buku Milik Ridwanulloh Selaku Kepala Toko (23 April 2020)

Misalnya harga barang diskon Rp. 4.950-, maka konsumen mempunyai hak atas uang kembalian barang belanjanya sebesar Rp. 50-, maka ketika masih tersedia uang receh, maka kasir akan memberikan kembalian atas belanjaan konsumen tersebut sebesar Rp. 100-, yang berarti konsumen mendapatkan uang lebih dari yang seharusnya tetapi itu tidak menjadi masalah karena hal tersebut sudah termasuk ke dalam SOP. Tetapi sebelum memberikan uang kembalian kepada konsumen, kasir Alfamart pasti akan selalu bertanya kepada konsumen apakah konsumen ingin mendonasikan uang kembaliannya atau tidak, dan uang yang didonasikan oleh konsumen tidak akan lebih dari Rp. 500-,. Uang yang didonasikan ini biasanya akan dimasukkan ke dalam struk belanja sebagai bentuk bukti bahwa uang tersebut sudah di sumbangkan.⁸⁵

C. Mekanisme Penghimpunan Dana untuk Program Donasi

1. Mekanisme Penghimpun Dana

Penghimpunan dana yang dilakukan oleh Alfamart ada 2 cara, yaitu:

a. Kotak infaq

Dalam hal ini, pihak Alfamart bekerja sama dengan beberapa lembaga, antara lain adalah Panti Yatim Indonesia, Mizan Amanah dan DT Peduli. Pihak Alfamart akan menerima kotak infaq dari pihak yang sudah bekerja sama dengan Alfamart, lalu kotak infaq tersebut diletakan di dekat kasir, dimana konsumen dapat memberikan infaq dengan cara memasukan uang yang ingin diinfaqan ke dalam kotak infaq tersebut sehingga sangat memudahkan konsumen untuk berinfaq seikhlasnya. Setelah dua minggu uang terkumpul, maka pihak eksternal akan

⁸⁵ Wawancara dengan Dinan Azmi Yustini Selaku Asisten Kepala Toko (19-05-2020)

mengambil kotak infaq tersebut, lalu dihitung dan pihak eksternal juga memberikan kuitansi pada pihak Alfamart dengan keterangan sejumlah uang yang ada di kotak infaq tersebut dan program kotak infaq ini tidak ada system bagi hasil yang artinya pihak Alfamart hanya sebagai media dan tidak menerima uang dari kotak infaq tersebut.⁸⁶

b. Penarikan uang kembalian

Para pengunjung Alfamart yang berbelanja pada produk tertentu dapat berkesempatan untuk dapat memberi donasi dengan ringan, karena setiap pembeli yang membeli barang tertentu dengan harga yang ganjil dapat mendonasikan uang kembaliannya yang nilainya tidak seberapa, dan bisa saja uang kembalian tersebut akan hilang atau sia-sia jika kembaliannya diambil karena jumlahnya yang kecil.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada 7 konsumen, jawaban 5 dari 7 konsumen itu memiliki kesamaan yaitu konsumen merasa keberatan karena pihak Alfamart tidak memberitahukan kepada konsumen akan dikemanakan uang donasi tersebut, akan tetapi selain dari itu konsumen ikhlas mendonasikan uang kembaliannya.⁸⁷

2. Tujuan Donasi Uang Kembalian

Bapak Ridwanulloh selaku kepala toko menerangkan bahwa tujuan donasi itu salah satunya untuk mengajak masyarakat supaya gemar bersedekah dan ikut andil dalam membantu masyarakat lain yang lebih

⁸⁶ Wawancara dengan Dinan Azmi Yustini selaku Asisten Kepala Toko (19 Mei 2020)

⁸⁷ Wawancara dengan Konsumen (19 Mei 2020)

membutuhkan dari pada kita, serta memberikan tempat kepada masyarakat untuk lebih mudah berdonasi.⁸⁸

Ibu Dinan Azmi Yustini selaku asisten kepala toko juga menambahkan tujuan dari donasi ini juga untuk mewujudkan masyarakat yang makmur, agar masyarakat ikut andil dalam pembangunan nasional, untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang luas dengan cara berdonasi sesuai dengan kemampuan setiap individunya.⁸⁹

Alfamart mengarahkan kepada setiap konsumennya untuk ikut berpartisipasi dalam menyalurkan kelebihan hartanya melalui program donasi uang kembalian yang kemudian setelah terkumpul dana tersebut disalurkan kepada lembaga-lembaga social seperti Yayasan Bahrul Maghfiroh Cinta Indonesia, LAZISNU, Yayasan Kasih Anak Kanker Indonesia, Yayasan Mizan Amanah, Yayasan Sayap Ibu, LAZISMU.⁹⁰

3. Praktik Penarikan Uang Kembalian untuk Program Donasi

Berdasarkan jurnal Alfamart Gunung Batu, dana yang telah terkumpul di Alfamart selama periode satu tahun, terhitung sejak 1 Januari 2019 sampai dengan 31 Desember 2019, Alfamart telah berkerja sama dengan 6 yayasan untuk menyalurkan donasi dari konsumen yang totalnya terhimpun Rp 12,1 miliar. Rinciannya sebagai berikut:

⁸⁸ Wawancara dengan Ridwanulloh Selaku Kepala Toko (19 Mei 2020 pukul 14.34-15.01)

⁸⁹ Wawancara dengan Dinan Azmi Yustini Selaku Asisten Kepala Toko (19 Mei 2020 pukul 14.34-15.01)

⁹⁰ Poster Alfamart (dilihat 19 Mei 2020)

- a. Yayasan Bahrul Magfiroh Cinta Indonesia (1 Januari – 31 Maret 2019)

Program bantuan paket kebutuhan pokok, penyaluran bantuan 29.816 paket kebutuhan pokok bagi masyarakat prasejahtera di Seluruh Indonesia senilai Rp. 3.312.940.280,00 (*tiga miliar tiga ratus dua belas juta Sembilan ratun empat puluh ribu dua ratus delapan puluh rupiah*).

- b. LAZISNU (1 April – 30 Juni 2019)

Sedekahku LAZISNU, penyaluran bantuan berupa sunatan massal, renovasi tempat wudhu dan toilet, santunan duafa serta pemberdayaan UKM senilai Rp. 3.306.782.245,00 (*tiga miliar tiga ratus enam juta tujuh ratus delapan puluh dua ribu dua ratus empat puluh lima rupiah*).

- c. Yayasan Kasih Anak Kanker Indonesia (1 – 31 Juli 2019)

Peduli anak kanker, bantuan biaya operasional rumah singgah untuk anak penderita kanker Riau, Jakarta, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Makassar dan Manado sebesar Rp. 1.246.519.005,00 (*satu miliar dua ratus empat puluh enam juta lima ratus Sembilan belas ribu lima rupiah*).

- d. Yayasan Mizan Amanah (1 – 31 Agustus 2019 dan 1 – 31 Oktober 2019)

Bantuan perlengkapan sekolah dan Pendidikan duafa, penyaluran bantuan 13.775 pasang sepatu sekolah, 380 tas sekolah, 150 seragam sekolah dan 5 beasiswa perguruan tinggi untuk pelajar prasejahtera di Indonesia sebesar Rp. 2.445.122.692,00 (*dua miliar empat ratus empat puluh lima juta serratus dua puluh dua ribu enam ratus Sembilan puluh dua rupiah*).

e. Yayasan Sayap Ibu (1 – 30 September 2019)

Bantuan disabilitas dan duafa, penyaluran alat bantu disabilitas, pengembangan layanan masyarakat terapi terpadu dan bantuan anak terlantar sebesar Rp. 1.155.396.029,00 (*satu miliar serratus lima puluh lima juta tiga ratus sembilan puluh enam ribu dua puluh sembilan rupiah*).

f. LAZISMU (1 November – 31 Desember 2019)

Sedekah duafa mandiri dan sarana ibadah, penyaluran bantuan berupa sarana ibadah, permodalan duafa, pelatihan keahlian dan sarana usaha, serta bantuan kemanusiaan sebesar Rp. 2.743.490.192,00 (*dua miliar tujuh ratus empat puluh tiga juta empat ratus sembilan puluh ribu serratus sembilan puluh dua rupiah*).

g. Yayasan Kasih Anak Indonesia (1 Januari – 28 Februari 2020)

Peduli anak kanker, bantuan biaya operasional rumah singgah anak penderita kanker di Riau, Jakarta, Bandung, Semarang Yogyakarta, Surabaya, Makassar dan Manado sebesar Rp. 2.576.192.092,00 (*dua milyar lima ratus tujuh puluh enam juta seratus sembilan puluh dua ribu sembilan puluh dua rupiah*).

h. LAZISMU (1 Maret – 30 April)

Bantuan Covid-19, bantuan berupa 3000 hazmat, penyemprotan disinfektan kepada sejumlah rumah ibadah dan fasilitas public lainnya di beberapa wilayah di Indonesia, seperti Bandung, Jakarta, Surabaya, Medan, Semarang dan lain-lain sebesar Rp.2.783.997.103,00 (*dua*

milyar tujuh ratus delapan puluh tiga juta sembilan ratus sembilan puluh tujuh seratus tiga rupiah).

