

BAB III

HISTORITAS TOKO YHOOPHII SHOP PALEMBANG

A. Sejarah Yhoophii Shop

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan oleh penulis kepada toko yhoophii di kota Palembang, maka hasil wawancara tersebut akan saya deskripsikan, sebagai berikut:

Toko Yhoophii shop adalah toko pembelanjaan yang menjual berbagai macam produk mulai dari pakaian wanita dewasa, gamis, aksesoris, tas, dan jilbab. Toko yang berada di jalan Kapten Marzuki No.528 C, 20 ilir D.III, Ilir Timur I, kota Palembang, ini merupakan toko pembelanjaan yang ramai dengan konsumen yang datang dari berbagai macam kalangan, mulai dari siswi, mahasiswi, pegawai, dan masyarakat umum lainnya dan juga akses jalan yang mudah dilalui oleh para pengunjung baik berkendara roda dua, roda empat, hingga para pejalan kaki. Di toko yhoophii shop sendiri menerapkan jenis klausula baku di setiap struk pembayaran “*barang yang di beli tidak bisa ditukar atau dikembalikan lagi*”, sehingga konsumen tidak bisa semena-mena mengembalikan barang yang telah di belinya.

Nama toko yhoophii itu sendiri diambil dari nama pemilik toko (owner) yang bernama Yopi Ratnasari. Pada tahun 2014 Yopi telah memulai bisnis ini secara kecil-kecilan dengan modal yang sangat terbatas. Yopi Ratnasari merintis semua bisnis ini sejak dia menginjak umur 18 tahun dan pada saat itu masih duduk di bangku perkuliahan. Dulunya dia hanya menjual baju dengan mengambil barang secara satuan melalui online atau mengambil barang dari temannya sendiri lalu di jual kembali. Seperti yang telah diungkapkan ibu Yopi Ratnasari owner yhoophii shop Palembang:

“awal mulanya dulu cece mulai bangun usaha ini cuman modal yang cukup terbatas, cece buat usaha ini untuk biaya kuliah soalnya cece dulu kuliah biaya sendiri dan tidak mau membuat orang tua susah, terus cece bingung usaha ini bakal maju apa mundur, soalnya banyak toko yang jual baju lebih murah dan lebih bagus dari barang yang cece jual.

Baju yang cece jual ini semuanya baju perempuan karena yang suka ataupun hobi berbelanja itu perempuan jadi cece jual semua kebutuhan perempuan. Cece dulu tu cuma jual baju ini melalui instagram dan belum ada yang namanya buka ruko terus mengambil untungnya tidak terlalu banyak lah, semakin banyak pelanggan cece yang beli semakin banyak juga cece mendapatkan penghasilan dan akhirnya cece sewalah ruko kecil yang di jalan trikora itu untuk jualan baju supaya pelanggan cece tidak susah untuk beli baju jadi langsung ke toko dan memilih sesuka hati para pelanggan.”¹

Barang-barang yang di jual pada toko yhoophii diambil dari distributor yang terpercaya dan kualitas yang menjamin dan juga ada sebagian diambil secara import yang harganya lumayan murah, sehingga harga jualnya di sini juga bisa standar dengan harga pakaian yang di jual biasanya. Toko ini juga menyediakan pembelian barang secara grosir dan bisa juga secara satuan. Maka dari itu toko ini banyak peminatnya selain harga jual yang cukup standar, juga kualitas barang bagus sesuai dengan trend masa kini. Di mana anak remaja sekarang ingin barang yang kualitas bagus dan bermerek keren, juga ingin harga yang terjangkau.

Toko yhoophii ini didirikan untuk membuat masyarakat semakin mudah untuk menjangkau akses berbelanja baju sesuai dengan keinginan konsumen. Pertama kali berdirinya toko ini sangat sederhana. Di mana hanya terdiri dari bangunan yang berupa ruko kecil yang dulunya berada di jalan Trikora Palembang. Karena begitu banyaknya peminat yang datang ke toko yhoophii dan bertambahnya pemasokan, akhirnya owner toko menambah pemasok dan memperbesar toko. Pada saat ini owner dari pemilik toko Yopi Ratnasari telah membuka 3 toko, 2 toko di Palembang yaitu cabang pertama di jalan Kapten Marzuki (Kamboja) dan cabang kedua di Bukit Besar dan 1 toko di Lubuk Linggau sebelah city hotel (Taba Jemekeh).

¹ Hasil wawancara Penelitian dengan Yopi Ratnasari (Owner Yhoophii Shop), tanggal 23 Juni 2019 pukul 14.00 WIB.

Seiring dengan perkembangan zaman dan semakin majunya teknologi sekarang ini, toko yhoophii sendiri telah membuka pembelian baju secara online untuk mempermudah para konsumen yang berada diluar kota Palembang maupun dalam kota Palembang untuk berbelanja tanpa harus keluar rumah lagi. Sampai saat ini toko yhoophii semakin bertambah banyak peminatnya dan banyak pengunjung yang datang dari berbagai macam daerah di Sumatera Selatan karna harga jualnya yang sangat terjangkau bagi remaja awam dan tempat akses yang mudah dilalui oleh pengendara baik roda dua maupun roda empat.

B. Visi dan Misi

1. Visi

“Menjadi Online Shop yang mampu memberikan kesan puas dan nyaman di hati para pelanggannya”.

2. Misi

- a. Kepuasan konsumen adalah tujuan utama kami
- b. Mempermudah kalangan masyarakat yang mempunyai kesibukan yang teramat sangat dalam memenuhi kebutuhan sehari-harinya.
- c. Menjual produk-produk berbagai macam pakaian wanita, tas, aksesoris anak muda hingga orang dewasa dengan harga yang terjangkau.
- d. Mampu menyediakan variasi pilihan produk yang selalu mengikuti trend masa kini.

C. Standar Operasional Prosedur Usaha

Standar Operasional Prosedur merupakan suatu rangkaian tertulis mengenai suatu proses bisnis dari suatu aktivitas bisnis pada perusahaan. Dengan melakukan Standar Operasional Prosedur (SOP) usaha yang kita jalani bisa berjalan sesuai dengan standar yang diharapkan. Standar

Operasional Prosedur diperlukan untuk menghasilkan sistem yang berkualitas, teknis yang konsisten dan mempertahankan kualitas kontrol serta menjaga proses bisnis tetap berjalan. Standar operasional prosedur usaha pada toko Yhoophii shop adalah sebagai berikut :

1. Tujuan

- a. Memberikan kemudahan bagi para konsumen ataupun reseller yang ingin berbelanja pakaian, aksesoris, dan tas secara online tanpa harus repot-repot keluar rumah.
- b. Menjadikan toko baju yang selalu di percaya oleh para pelanggan.
- c. Memberikan produk dengan berbagai macam merk dengan harga yang bersaing.
- d. Memberikan produk dengan kualitas tinggi namun dengan harga yang terjangkau untuk para pelanggan.
- e. Menjadikan toko yang selalu memberikan kepuasan bagi para pelanggan dengan menjamin keaslian barang yang di beli, dan jika pembelian dilakukan secara online pengiriman barang harus secara relatif aman dan cepat sampai ketangan konsumen.

2. Prosedur Kerja

- a. Dalam menjalankan roda kegiatan, toko yhoophii shop mengadakan kebijakan waktu kerja. Dimana toko yhoophii shop beroperasi setiap hari kerja mulai pukul 09.00 WIB sampai dengan 20.00 WIB non stop atau selama 11 jam perhari. Dan untuk mencapai efektifitas kerja para karyawan, maka diberi waktu istirahat shalat dan makan secara bergiliran.
- b. Sistem pengupahan yang diterapkan oleh toko yhoophii shop adalah dengan sistem upah bulanan bagi seluruh karyawan dan ditambah bonus serta tunjangan hari raya.

D. Sistem Penjualan dan Jenis Barang Dagangan

Dengan kemajuan teknologi sekarang ini toko yhoophii sendiri telah menerapkan sistem pembelian barang secara online bisa melalui aplikasi shopee maupun secara delivery. Dengan adanya sistem seperti ini para konsumen maupun pelanggan tidak harus datang ke toko untuk membeli barang yang dia sukai dan juga untuk mempermudah para konsumen yang tinggal di luar kota Palembang. Akan tetapi, toko yhoophii shop telah mencantumkan klausula baku di setiap nota pembayaran untuk menghindari dari resiko kerugian dan para konsumen yang berbelanja harus mengikuti peraturan yang telah di buat oleh toko yhoophii shop.

Pembelian barang pada toko yhoophii shop bisa di beli secara satuan maupun grosiran tergantung pada para konsumen yang berbelanja. Barang-barang yang dijual di toko ini semuanya barang perempuan yang mengikuti trend masa kini mulai dari baju, gamis, tas, aksesoris, rok, dan jeans. Jenis barang dagangan yang dijual di toko ini semua adalah barang jadi yang telah di buat oleh distributor yang toko yhoophii telah percaya, kualitasnya bagus dan juga ada sebagian barang yang di import dari luar negeri. Dengan harga pembelian relatif murah maka para konsumen bisa menjual kembali barang yang telah di beli dari toko yhoophii shop.

E. Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dan Konsumen

Setiap produk atau barang yang sampai kepada konsumen biasanya melalui tahap kegiatan perdagangan yang panjang. Suatu barang diproduksi oleh distributor selanjutnya disampaikan kepada pelaku usaha dan pengecer dan tahap terakhir barang itu sampai kepada konsumen. Dalam istilah hukum dagang disebut dengan pedagang perantara.

Dalam hukum perlindungan konsumen hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen pada jalur pemasaran barang ada dua tipe yaitu :

1. Konsumen memperoleh suatu produk langsung dengan pelaku usaha yang menjual secara langsung barang tersebut, tanpa ada pihak perantara. Hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha adalah hubungan kontraktual karena telah terjadi kontrak jual beli di antara mereka. Jika ternyata pelaku usaha melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen maka pelaku usaha dinyatakan sebagai pihak yang wanprestasi, begitu juga sebaliknya. Sehubungan perjanjian jual beli, maka menurut pasal 1457 KUHPerdara yaitu:

“Jual beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang telah mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.”

Kewajiban utama pelaku usaha adalah menyerahkan barangnya dan menanggungnya. Menyerahkan barang bermakna memindahkan penguasaan atas barang yang dijual dari tangan pelaku usaha kepada konsumen. Dalam konsep hukum perdata yang berlaku di Indonesia, jual beli meruakan perjanjian obligatoir, bukan perjanjian kebendaan. Oleh karena itu pelaku usaha masih wajib menyerahkan barang yang dijualnya kepada konsumen. Penyerahan dapat dilakukan bersamaan dengan tercapainya kesepakatan yang diikuti dengan pembayaran, atau dalam waktu yang hampir sama, tetapi selalu terbuka kemungkinan untuk melakukan penyerahan pada waktu yang berbeda dengan saat tercapainya kesepakatan².

Setiap pelaku usaha harus mengusahakan untuk menjual barang yang sempurna, jika barang yang telah dijual oleh pelaku usaha adalah barang yang cacat maka pelaku usaha harus bertanggung jawab dengan barang cacat tersebut begitu juga akibat yang dihasilkan oleh barang yang cacat tersebut.

² Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014), hlm. 64.

2. Barang yang sampai ke tangan konsumen melalui tahapan kegiatan perdagangan yang panjang. Konsumen tidak berhubungan langsung dengan pelaku usaha tetapi melalui para perantara, akan tetapi jika konsumen telah dirugikan yang diakibatkan oleh suatu produk yang diproduksi oleh pelaku usaha maka yang bertanggung jawab adalah pelaku usaha tersebut, hubungan ini berdasarkan undang-undang yaitu sebagai perbuatan melawan hukum.

Dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen, tentang penentuan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen yang menderita kerugian karena suatu barang yang dinyatakan cacat. Pelaku usaha yang dinyatakan sebagai pihak melakukan perbuatan melawan hukum. Dapat berupa pelanggaran hak konsumen atau pelaku usaha melakukan perbuatan yang melanggar kewajiban hukum, melanggar kesusilaan, ataupun melakukan sesuatu yang tidak patut dalam hal memproduksi barang. Kesalahan-kesalahan harus dibuktikan terlebih dahulu, jika pelaku usaha dinyatakan benar telah melakukan kesalahan, maka konsumen yang menderita kerugian disebabkan oleh hasil produksi pelaku usaha ini dapat meminta ganti kerugian kepada pihak pelaku usaha.

Terhadap pihak-pihak yang tidak ada hubungan kontraktual ini dapat dicari jalan keluarnya yaitu dengan menggunakan jalur-jalur hukum lainnya, seperti di Amerika tanggung jawab produk diperkenalkan sebagai suatu konsep hukum tersendiri dengan pertanggung jawaban yang didasarkan pada *negligence*, *warranty*, dan *strict products liability*. Sedangkan di negara Belanda hal yang sama didasarkan pada hubungan kontraktual dan perbuatan melawan hukum. Dengan demikian, persoalan tanggung jawab produk/barang ini berada sebagian dalam hukum kontrak dan sebagian di dalam masalah

perbuatan melawan hukum, kedua-duanya adalah bidang hukum perikatan³.

Jadi bentuk pertanggung jawaban seorang pelaku usaha terhadap konsumen tergantung pada hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Jika antara pelaku usaha berhubungan langsung dengan konsumen semisal kontrak jual beli maka jika pelaku usaha melakukan kesalahan menyalahi kontrak yang sudah disepakati, maka konsumen dapat meminta pertanggung jawaban dalam bentuk wanprestasi (ingkar janji). Namun jika antara pelaku usaha dengan konsumen tidak ada hubungan kontraktual maka jika pelaku usaha menyalahi hak-hak konsumen mengakibatkan kerugian yang diderita oleh konsumen, maka konsumen dapat meminta pertanggung jawaban terhadap pelaku usaha dalam bentuk *tort* (perbuatan melawan hukum).

³ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*,...hlm. 69.