

BAB III
MONOGRAFI ACIAK MART KOTA PADANG
3.1 Sejarah dan Gambaran Umum Aciak Mart

Gambar: 3.1 Aciak Mart Kota Padang



Sumber data: <https://www.google.com/imgres?imgurl>

Aciak Mart adalah salah satu minimarket modern yang didirikan di Kota Padang, Sumatera Barat pada tahun 2011 oleh Amril Amin, yaitu seorang pengusaha lokal dan juga wakil ketua DPRD Kota Padang. Nama Aciak Mart sendiri diambil dari nama panggilan beliau Amril Amin. Awalnya, Aciak Mart didirikan dengan berkolaborasi dengan SMAN 6 Padang angkatan 88 outlet pertamanya berada dikawasan Teluk Bayur. Lalu dengan ambisi dan kegigihan dari bapak Amril Amin, memperluas jaringan atau relasi dan bekerjasama dengan beberapa teman dekat. Setelah itu Aciak Mart perlahan pindah ke wilayah Pengambiran, setelah dari pengambiran baru Aciak Mart mulai berkembang dengan membuka cabangnya seperti di daerah Mata Air Seberang Padang, Sungai Sapih, Tunggul Hitam, Lubuk Minturun, Unand, Maransi, Grand Aciak Mart By Pass, Belimbing, Proklamasi, tabing, dan yang terakhir di wilayah Gadut, perkembangan Aciak Mart ini berkembang dalam kurun waktu dari tahun 2011 hingga tahun 2023. Minimarket ini kemudian berkembang pesat dan menjadi salah satu minimarket favorit masyarakat

Kota Padang. Saat ini Aciak Mart memiliki 12 cabang diseluruh kota padang. Beberapa faktor yang menyebabkan Aciak Mart menjadi populer di Kota padang adalah harganya yang kompetitif, Aciak Mart dikenal dengan harga barang yang lebih murah dibandingkan dengan minimarket lain, hal ini menjadi daya tarik utama bagi para pelanggan terutama masyarakat yang memiliki keterbatasan ekonomi.

Selanjutnya Aciak Mart memasarkan produk lokal, Aciak Mart berkomitmen untuk menjual produk-produk lokal dari Sumatera Barat. Hal ini merupakan wujud kecintaan Aciak Mart terhadap budaya dan produk lokal. Pelayanan yang ramah juga salah satu faktor populernya Aciak Mart di Kota Padang. Karyawan Aciak Mart dikenal ramah dan sopan kepada para pelanggan, karena Aciak Mart memiliki filosofi “ Kepercayaan dan kepuasan pelanggan adalah kunci dari keberhasilan dan keberlanjutan usaha” hal ini membuat para customer merasa nyaman dan senang berbelanja di Aciak Mart Kota Padang. Lokasi yang strategis juga menjadi faktor pemicu daya tarik dari Aciak Mart Kota Padang, hal ini memudahkan para pelanggan untuk berbelanja di Aciak Mart Kota Padang.

Selain faktor-faktor diatas, Aciak Mart juga memiliki beberapa keunikan yang membedakannya dengan minimarket lain, diantaranya adalah pertama, slogannya yang unik. Aciak Mart menggunakan slogan “belanja nyaman dan hemat”. Slogan ini mudah diingat dan mencerminkan nilai-nilai yang dianut oleh Aciak Mart Kota Padang. Kedua, Aciak Mart dalam menjalankan bisnisnya memiliki visi dan juga misi yang menjadi titik acuan Aciak Mart dalam menempuh kesuksesan, diantaranya adalah:

1. Visi

Menjadi Minimarket yang terkemuka dengan menjualkan barang dan jasa yang berkualitas, nyaman, hemat, dan terjangkau untuk masyarakat.

2. Misi

- a. Memberikan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan dengan berfokus kepada produk dan pelayanan yang berkualitas unggulan.
- b. Selalu menjadi yang terbaik dalam segala hal yang dilakukan dalam berbisnis.
- c. Selalu menjunjung tinggi tingkah laku atau etika dalam berbisnis.
- d. Membangun usaha Aciak Mart yang terpercaya, tersehat, terus bertumbuh, terus berkembang dan terus bermanfaat untuk para pelanggan, pemasok, karyawan, perusahaan dan masyarakat.
- e. Ikut berpartisipasi dalam pembangunan bangsa dan Negara dengan menumbuhkembangkan jiwa wiraswasta dan kemitraan usaha.

Selanjutnya Aciak Mart dalam menjalankan program ini tentu memiliki struktur dari usaha tersebut. Struktur adalah cara sesuatu disusun atau dibangun, sedangkan organisasi adalah kelompok setidaknya dua orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi adalah susunan dan hubungan antara tiap bagian perusahaan berdasarkan posisinya saat ini dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan perusahaan. Struktur organisasi adalah bagaimana pekerjaan dibagi.

Sebagai salah satu toko retail terbesar di Kota Padang, Aciak Mart Kota Padang juga mempunyai struktur organisasi perusahaan yang cukup kompleks, yang terdiri dari Owner sebagai pemilik perusahaan, Manager yang bertindak sebagai pengatur operasional perusahaan atas instruksi dari Owner. Manager juga dibantu oleh Assitents Manager yang mengerjakan instruksi dari Manager. Berikut struktur organisasi dari Aciak Mart Kota Padang (Athos 2024).

Pertama, adalah Manager, seorang manager bertugas sebagai leader dari kegiatan operasional harian. Manager mendapat instruksi dan tugas dari

Owner sebagai pemilik perusahaan. Tugas utama dari seorang Manager adalah memikirkan cara bagaimana mencapai target penjualan yang diberikan oleh Owner dengan seluruh kemampuan dan fasilitas yang telah disediakan. Untuk menciptakan hal tersebut tidaklah mudah, diperlukan keseragaman dan kekompakan pemikiran serta pemahaman diantara seluruh komponen dan penempatan para pekerja yang berkualitas dibidangnya masing-masing. Selain itu Manager juga bertanggung jawab penuh atas keamanan dari keseluruhan komponen perusahaan seperti pengecekan terhadap barang masuk, pengontrolan terhadap stock barang, pengecekan terhadap barang yang rusak, pengontrolan terhadap para karyawan, dan hubungan dengan masyarakat. Selanjutnya Assistant Manager, mempunyai peran utama sebagai pembantu Manager. Semua tugas dan tanggung jawab seorang Manager dikerjakan oleh Assistant Manager dibawah arahan dari seorang Manager. Saat ini di Aciak Mart Kota Padang ada beberapa orang Assistant Manager yang bertugas membantu menjalankan tugas- tugas dan tanggung jawab dari Manager. Asisten Manager ini mendapat tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda, namun dengan satu tujuan yaitu tercapainya target penjualan. Ada yang bertugas sebagai pengecekan terhadap barang-barang yang ada pada supermarket seperti makanan dan minuman, ada juga yang bertugas sebagai pengontrol terhadap barang- barang lainnya seperti sabun, minyak wangi, racun serangga dan lain sebagainya.

Ada beberapa supervisor di tingkat di bawah Assistant Manager, masing-masing bertanggung jawab atas divisinya, yang pertama adalah supervisor logistik, yang bertanggung jawab atas penerimaan dan *return* barang, serta mengelola barang yang rusak yang diserahkan oleh supervisor area ke supervisor logistik untuk dikirim kembali ke supplier atau pemasok barang. Selain itu, supervisor logistik juga bertanggung jawab atas stok barang yang telah diterima dari supplier tetapi belum diserahkan ke supervisor area dan disimpan digudang. Selain itu, ada barang yang sudah diserahkan ke supervisor area, tetapi dikembalikan ke logistic dengan status

menumpang di logistik karena tidak ada lagi tempat di area penjualan untuk menampilkannya. Semua barang yang dikirim oleh supplier dan barang yang dikembalikan ke supplier harus dimasukkan ke komputer. Supervisor logistic dibantu oleh dua ADM logistik untuk melakukan ini. Di dalam hal penerimaan barang dari supplier, supervisor logistik dibantu oleh seorang junior supervisor logistic dan beberapa orang tenaga helper.

Kedua, Supervisor IT bertanggung jawab penuh atas semua proses komputer di Aciak Mart Kota Padang. Jika ada masalah dengan komputer, seperti komputer rusak, tidak terhubung ke jaringan lokal, sistem tidak berjalan sebagaimana mestinya, atau data tidak valid di sistem, supervisor IT bertanggung jawab. Supervisor IT juga bertanggung jawab atas proses penjualan stok setiap enam bulan. Supervisor IT dibantu dalam menjalankan tugasnya oleh dua orang staf IT yang melakukan pekerjaan harian mereka. Tugas utama staf IT adalah melakukan proses pengumpulan data, pengiriman data, dan proses akhir hari. Semua proses ini harus dilakukan setiap hari sesuai jadwal.

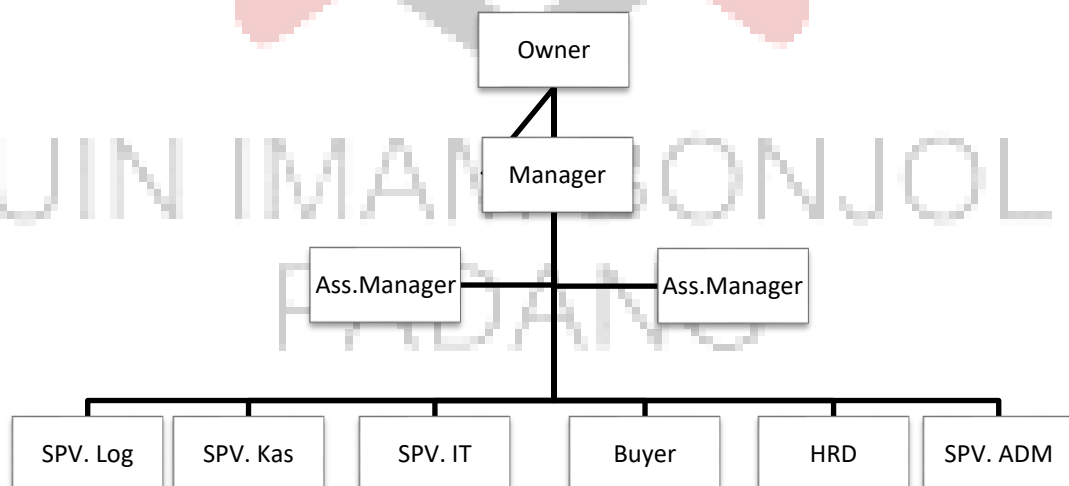
Ketiga, Buyer. Bagian yang berfungsi sebagai pengorder barang ke supplier adalah *buyer*. Setelah pembeli mengisi data *purchase order*, hasilnya diserahkan ke supplier, yang merupakan pemasok barang. Selanjutnya, supplier mengantarkan barang sesuai orderan ke seluruh cabang Aciak Mart Kota Padang dan diterima oleh bagian logistic. Selain itu, konsumen memiliki tanggung jawab untuk menentukan harga produk yang dijual di wilayah penjualan dan untuk memilih harga yang akan diberikan supplier. Jika harga barang tidak sesuai dengan harga yang seharusnya, maka tanggung jawab pembeli adalah untuk menyeimbangkan harga barang tersebut.

Selanjutnya Supervisor ADM, Supervisor ADM bertanggung jawab untuk membuat laporan tentang semua proses komputerisasi yang terjadi di seluruh cabang di Aciak Mart Kota Padang dan melaporkannya ke bagian Audit di Kantor Pusat Aciak Mart. Selain itu, supervisor ADM juga bertanggung jawab untuk menerima faktur asli dari supplier yang menunjukkan bahwa barang

telah dikirim dan telah diterima oleh Aciak Mart Kota Padang. Selanjutnya, faktur tersebut dikirim ke kantor pusat Aciak Mart untuk dibayar oleh bagian *accounting* Aciak Mart ke rekening masing-masing supplier.

Kemudian adalah HRD, atau lebih umum disebut sebagai personalia bertugas sebagai penerima karyawan, memeriksa absensi karyawan, serta membuat laporan gaji seluruh karyawan. Personalia juga bertugas sebagai penghubung antara karyawan sebagai tenaga kerja dengan pihak pemerintahan dalam hal ini Dinas Tenaga Kerja sebagai pengontrol terhadap hak-hak dan kewajiban tenaga kerja.

Selanjutnya adalah Supervisor Kasir, yang bertanggung jawab atas semua pekerjaan yang dilakukan oleh kasir, yang berfungsi sebagai ujung tombak penjualan. Semua uang yang diterima dikasir dihitung dan disetorkan ke rekening Bank Owner Aciak Mart Kota Padang. Manajer Kasir dibantu oleh dua orang *Fornt End* dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, manajer Kasir juga bertanggung jawab atas pengelolaan dana kas kecil, melaporkan tentang bagaimana dana tersebut digunakan, serta menangani masalah keuangan lainnya. Berikut bagan struktur organisasi Aciak Mart Kota Padang:



Keterangan:

Owner : Pemilik Usaha

Manager : Manager Aciak Mart Kota Padang

Ass. Manager : Asisten Manajer

SPV. Log :Supervisor yang bertanggung jawab mengurus logistik

SPV. Kas :Supervisor yang bertanggung jawab mengontrol dari tugas seorang kasir

SPV. IT : Supervisor yang mengurus masalah IT

Buyer : Bagian Pembelian

HRD : Mengurus masalah Karyawan, gaji, dll.

SPV. ADM : Supervisor yang mengurus masalah administrasi

Aciak Mart juga aktif dalam menjalankan program CSR (Corporate Social Responsibility) yang bermanfaat bagi masyarakat. Salah satu program CSR yang terkenal adalah pemberian bantuan kepada korban bencana alam. Selanjutnya Aciak Mart komitmen terhadap lingkungan, Aciak Mart berkomitmen untuk menjaga kelestarian lingkungan dengan menggunakan produk-produk yang ramah lingkungan.

Konsep toko ritel modern yang menyediakan berbagai kebutuhan sehari-hari, Aciak Mart berhasil menarik perhatian masyarakat setempat yang mencari alternatif belanja yang lebih nyaman dan terorganisir dibandingkan dengan pasar tradisional. Keberadaan Aciak Mart di Kota Padang memberikan dampak positif yang signifikan, baik dari segi sosial maupun ekonomi. Secara ekonomi, Aciak Mart menyediakan lapangan kerja bagi ribuan warga lokal, dari kasir hingga manajemen. Selain itu, Aciak Mart juga bekerja sama dengan banyak pemasok lokal, yang membantu meningkatkan ekonomi daerah.

3.2 Keadaan Geografis Aciak Mart

Gambar 3.2 Keadaan geografis Aciak Mart Kota Padang



Sumber data: Google Maps

Peta di atas memperlihatkan bahwa Aciak Mart sudah sangat berkembang secara pesat di Kota Padang. Sudah banyak memiliki cabang yang tersebar hingga seluruh wilayah di Kota Padang. Aciak Mart adalah salah satu pusat perbelanjaan atau toko retail yang terletak di Kota Padang, ibu kota Provinsi Sumatera Barat, Indonesia. Kota Padang terletak di pesisir barat Pulau Sumatera, berbatasan langsung dengan Samudera Hindia di sebelah baratnya. Posisi geografis Kota Padang terletak pada koordinat sekitar $0,95^{\circ}\text{S}$ *latitude* dan $100,35^{\circ}\text{E}$ *longitude*. Sebelah Utara berbatasan langsung dengan Kabupaten Padang Pariaman, Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Solok, sebelah selatan berbatasan langsung dengan Kabupaten Pesisir Selatan. Aciak Mart, sebagai salah satu bagian dari kota ini, akan memiliki karakteristik geografis yang sejalan dengan kondisi umum Kota Padang. Aciak Mart memiliki 12 cabang yang berada di kota padang diantaranya adalah:

NO.	Nama	Alamat
1.	Aciak Mart	Jalan Sutan Syahrir Rawang, Kecamatan Padang Selatan, Kota Padang
2.	Aciak Mart Pengambiran	Jalan Ampalu Raya NO. 27A, Pengambiran Ampalu nan XX, Kecamatan Lubuk Begalung, Kota Padang

3.	Aciak Mart 88	Sungai Sapih, Jalan By Pass No. 14, RT 01/RW 01, Kecamatan Kuranji, Kota Padang
4.	Aciak Mart Proklamasi	Jalan Proklamasi No. 16 Ganting Parak Gadang, Kecamatan Padang Timur, Kota Padang
5.	Aciak Mart Dirgantara 88	Jalan Kemayoran No. 15, Air Tawar, Kecamatan Padang Utara, Kota Padang
6.	Aciak Mart Lubuk Minturun	Koto Panjang Ikua Koto, Kecamatan Koto Tengah, Kota Padang
7.	Grand Aciak Mart	Jalan Raya By Pass, Kelurahan Aie Pacah, Kecamatan Koto Tengah, Kota Padang.
8.	Aciak Mart Beimbing	Jalan Berok Belimbing, Kecamatan Kuranji, Kota Padang
9.	Aciak Mart Kurao	Jalan Kurao Pagang Kecamatan Nanggalo, Kota Padang
10.	Aciak Mart Siteba	Surau Gadang Kecamatan Nanggalo, Kota Padang
11.	Aciak Mart Pauh	Jalan Dr. Moh. Hatta Simpang Jalan Pasia No. 20, Kapalo Koto Kecamatan Pauh, Kota Padang
12.	Aciak Mart Gadut	Jalan Bandar Buat, Kecamatan Lubuk Kilangan, Kota Padang

Kota Padang memiliki infrastruktur yang cukup baik dengan jalan raya, fasilitas transportasi, dan layanan publik. Aciak Mart, yang berlokasi menyebar disetiap sudut daerah dikota padang , terletak dekat dengan jalur transportasi utama, seperti jalan raya atau jalan-jalan utama, dan pemukiman ramai penduduk memudahkan akses bagi para pelanggan dan pemasok. Ketersediaan Aciak Mart di berbagai tempat ini memudahkan masyarakat

untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan juga kelancaran operasional serta distribusi barang,

3.3 Manajemen Pemasaran dan Model-Model Akad di Aciak Mart Kota Padang

Aciak Mart sebagai salah satu minimarket lokal yang sukses di Kota Padang memiliki karakteristik unik dalam hal manajemen pemasaran dan model-model akad yang diterapkan. Aciak Mart seringkali bekerja sama dengan UMKM lokal untuk menyediakan produk-produk khas Padang yang tidak mudah ditemukan di minimarket lain dengan memahami daya beli masyarakat, Aciak Mart mampu menawarkan harga yang kompetitif sehingga menarik minat konsumen. Aciak Mart juga menggunakan startegi pemasaran dan memanfaatkan media promosi lokal seperti spanduk, baliho, dan media sosial untuk menjangkau konsumen secara langsung. Aciak Mart seringkali terlibat dalam kegiatan sosial atau event lokal untuk memperkuat hubungan dengan masyarakat. Aciak Mart juga menerapkan kemitraan dengan para supplier lokal, dengan menjalin kemitraan dengan supplier lokal Aciak Mart dapat memastikan ketersediaan produk segar dan mengurangi biaya transportasi.

Adapun model akad yang diterapkan di Aciak Mart Kota Padang adalah yang pertama Akad *mu'athoh*, Model akad ini merupakan yang paling umum digunakan dalam transaksi jual beli di Aciak Mart. Konsumen membayar harga yang telah ditetapkan untuk produk yang dibeli. Kedua adalah akad wakalah. Akad wakalah adalah suatu perjanjian atau kesepakatan dimana seseorang atau muwakkil memberikan kuasa kepada orang lain atau wakil untuk melakukan suatu tindakan atau pekerjaan hukum tertentu atas namanya seperti memberikan mandat atau wewenang kepada orang lain untuk bertindak sebagai perwakilan. Aciak Mart menggunakan akad wakalah untuk menunjuk perwakilan dalam melakukan transaksi tertentu, misalnya untuk membeli barang dari supplier. Selanjutnya adalah akad mudharabah, adalah salah satu bentuk perjanjian kerjasama dalam bisnis islam. Kedua pihak

bekerjasama untuk mencapai tujuan yang sama yaitu keuntungan dalam usaha, keuntungan yang diperoleh dari usaha akan dibagi sesuai dengan nishbah yang telah disepakati diawal perjanjian.

Aciak Mart telah membuktikan bahwa dengan memahami pasar lokal, menerapkan strategi pemasaran yang tepat, dan memilih model-model akad yang sesuai, sebuah minimarket lokal dapat bersaing dengan merek-merek nasional. Keberhasilan Aciak Mart menjadi inspirasi bagi UMKM lainnya untuk mengembangkan bisnisnya.

3.4 Undian Berhadiah di Supermarket Kota Padang

Persaingan di industri supermarket Kota Padang semakin menarik dengan hadirnya berbagai program undian berhadiah yang ditawarkan kepada pelanggan. Supermarket-supermarket yang tersebar di seluruh penjuru Kota Padang seperti Pelangi Swalayan, Budiman Swalayan dan SJS Plaza Padang berlomba-lomba menarik perhatian konsumen dengan menggiurkan hadiah-hadiah, mulai dari sepeda motor hingga paket umroh dan bahkan mobil. Inisiatif ini tidak hanya menjadi strategi untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, tetapi juga memperkuat posisi mereka di pasar ritel yang kompetitif. Program undian berhadiah ini menjadi bukti bagaimana supermarket di Kota Padang berinovasi untuk memberikan nilai tambah bagi pelanggan mereka.

Sejumlah supermarket di Kota Padang menawarkan program undian berhadiah menarik bagi para pelanggan mereka diantaranya adalah:

1. Pelangi Swalayan



Sumber data: Sumbarkita.id

Pelangi Swalayan berada di Kawasan Pasar Baru, Kecamatan Pauh Kota Padang. Swalayan ini dulunya berasal dari toko Pelangi Kosmetik yang ada di belakang Matahari Pasar Raya Padang. Kemudian usahanya berkembang menjadi toko pakaian dalam, kemudian berkembang menjadi Pelangi kosan dan sekarang berkembang menjadi Pelangi Swalayan. Pelangi Swalayan, mengadakan undian berhadiah utama sepeda motor untuk pelanggan setia yang memiliki minimal 30 poin, dan pengundian poin akan dilakukan pada Januari 2025. Selain itu, Pelangi Swalayan juga mengadakan gebyar undian berhadiah dengan periode Januari hingga Juni 2025. Pelangi Swalayan sediakan hadiah utama sepeda motor dan diskon untuk pelanggan setianya pada HUT pertama perusahaan ritel tersebut. Selain menyediakan hadiah utama, Pelangi Swalayan juga menyediakan diskon besar-besaran untuk konsumennya. Pelangi Swalayan menghadirkan berbagai kegiatan, seperti lomba mewarnai bagi anak TK di Kawasan ring satu perusahaan dengan jumlah 350 anak. Kegiatan mewarnai dilakukan di halaman Pelangi Swalayan Pasar Baru Padang pada Sabtu pagi 19 Oktober 2024, diskon harga hingga 20 persen, undian kupon berhadiah, serta undian untuk hadiah utama adalah motor. Untuk hadiah utama bisa, jumlah poin minimal yang bisa diikuti undian adalah 30 poin. Sedangkan bagi pelanggan atau member yang kurang dari 30 poin tetap bisa menukarkan poinnya dengan hadiah lain yang sudah disiapkan. Untuk pengundian poin akan dilakukan pada Januari 2025

2. Budiman Swalayan.



Sumber data: budimanswalayan.com

Budiman Swalayan menggelar promo Panen Raya Hadiah dengan hadiah utama mobil, motor, hingga sepeda gunung. Program ini kerja sama dengan Astra Daihatsu dan PT Hayati Padang. "Program ini berlaku di seluruh cabang Budiman Swalayan. Hadiah utama yakni 2 unit mobil Astra Daihatsu Siga 1.0 D MT-MC , 5 unit sepeda motor Honda New Beat Sporty CBS, 15 unit sepeda gunung dan 15 unit sepeda lipat," Budiman Swalayan dengan program "Belanja Berkah" di mana hadiah yang diberikan berupa lima paket umrah, sepuluh unit sepeda motor, dan dua puluh unit sepeda listrik. Program-program ini menjadi daya tarik bagi para pelanggan dan meningkatkan daya saing di supermarket Kota Padang.

3. SJS Plaza Padang



Sumber data: directmap

Pusat perbelanjaan yang cukup dikenal di Kota Padang, rutin mengadakan program undian berhadiah sebagai salah satu cara

untuk memanjakan pelanggannya dan meningkatkan daya tarik pusat dunia tersebut. Program undian ini, yang menjadi bagian dari perayaan Anniversary ke-15 SJS Plaza, dihadiri dengan meriah pada tanggal 17 Agustus 2024. Pengundian kupon dilakukan secara transparan dan disiarkan langsung melalui berbagai platform media sosial yang populer di kalangan masyarakat, seperti Instagram, Facebook, dan TikTok, sehingga memudahkan para pelanggan untuk menyaksikan secara langsung proses pengundian dan keabsahannya. Langkah ini juga menunjukkan komitmen SJS Plaza dalam menjaga kepercayaan pelanggan serta membangun hubungan yang kuat dengan komunitas di sekitarnya. Selain program undian tahunan yang selalu dinantikan, SJS Plaza juga secara konsisten menawarkan berbagai promo menarik lainnya, bahkan setiap minggu, sehingga memberikan kesempatan bagi pelanggan untuk menikmati pengalaman berbelanja yang lebih hemat dan menyenangkan. Promo-promo mingguan ini mencakup berbagai kategori produk, mulai dari fashion, elektronik, hingga kebutuhan rumah tangga, sehingga pelanggan selalu memiliki alasan untuk berkunjung dan berbelanja di SJS Plaza. Pengumuman pemenang undian Anniversary SJS Plaza ke-15 juga dilakukan secara terbuka melalui akun Instagram resmi mereka, sehingga memastikan bahwa informasi tersebut dapat diakses dengan mudah oleh semua pihak yang berkepentingan. Dengan mengadakan program undian dan promo yang beragam, SJS Plaza berusaha untuk tetap relevan dan menjadi destinasi belanja favorit bagi masyarakat Kota Padang dan sekitarnya. Strategi ini tidak hanya meningkatkan kunjungan pelanggan, tetapi juga membangun loyalitas dan menciptakan pengalaman berbelanja yang tak terlupakan.