

BAB III

GAMBARAN UMUM TOKO MISS GLAM KOTA PADANG

3.1 Sejarah Singkat Toko Miss Glam

Toko Miss Glam merupakan toko yang menjual berbagai produk kecantikan. Toko Miss Glam didirikan pada 26 Juni Tahun 2020 di Kota Padang. *Owner* Toko Miss Glam Kota Padang yakni Bapak Redian Fikri Guspari dan Ibu Nisa Mulya istri beliau sekaligus ikut serta dalam pendirian Toko Miss Glam tersebut, ialah seorang putra dari Bapak Guspari Gaus yang merupakan seorang pebisnis sekaligus politikus. Kemunculan toko kosmetik bergaya korea dan ciri khas warna pink tentunya menarik perhatian kalangan muda-mudi yang menjadi tujuan dari target pemasaran.

Toko Miss Glam sebelumnya memiliki toko resmi berupa swalayan. Toko kosmetik ini mulanya hanya berjualan melalui swalayan dan pada akhirnya Toko Miss Glam membuat *counter* di dalam swalayan, khusus untuk menjual produk kosmetik. Dengan menciptakan sudut khusus penjualan, tidak hanya ada dietalase saja, namun konsumen bisa mengambil barang dengan sendirinya, dan bisa mencoba produk-produk sebelum dibeli. Hingga munculnya ide dari Bapak Redian Fikri Guspari menciptakan dengan dekorasi dengan bentuk kekinian yang berbentuk lucu dan warna khas, yaitu warna pink.

Toko Miss Glam di Kota Padang mempunyai 3 cabang yaitu: toko pertama yakni di Jalan Gajah Mada Gunung Pangilun, toko kedua di Jalan Damar dan toko ketiga di Jalan Sutomo. Hingga pada saat sekarang ini Toko Miss Glam telah mempunyai 21 cabang di daerah Sumatera. Toko ini mempunyai parkir yang luas serta dijaga oleh *security*, sehingga ketika konsumen belanja dan menitipkan barang, konsumen tidak merasa was-was ketika menitipkan barangnya di dalam lemari penitipan.

Tabel 3.1
Sebaran Toko Miss Glam

No	Nama Toko	Lokasi atau alamat
1	Miss Glam Padang (GP)	Jl. Gajah Mada No 105b Gn Pangilun, Kecamatan Padang Utara, Kota Padang Sumatera Barat
2	Miss Glam Damar	Jl. Damar No 65 b, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang Sumatera Barat
3	Miss Glam Sutomo	Jl. Dr. Sutomo No 63, Simpang Haru, Kecamatan Padang Timur, Sumatera Barat, kode pos 25123
4	Miss Glam Tanjung Pinang	Jl. Basuki Rahmat NO 17 Kp Baru, kecamatan Bukit Bestari, Kota Tanjung Pinang, Kepulauan Riau
5	Miss Galam Bengkulu	Jl. Putri Gading Cempaka, Penurunan, Kec. Ratu Semban, Kota Bengkulu
6	Miss Glam Bukittinggi	Jl. Sudirman No. 56, Birugo, Kec. Aur Birigo Tigo Baleh, Kota Bukittinggi Sumatera Barat
7	Miss Glam Dumai	Jl. Pangeran Diponegoro, Rimba Sekampung, Kec. Kota Dumai, Riau
8	Miss Glam Jambi	Jl. Slamet Riyadi No. 5B, Sungai Putri, Kec. Telanaipura, Kota Jambi
9	Miss Glam Lampung	Jl. Jend. Sudirman No 108F, Rw. Laut, Enggal, Kota Bandar Lampung
10	Miss Glam Medan	Jl. Gajah Mada No. 6 A, Petisah Hulu, Kec. Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara
11	Miss Glam Muaro Bungo	Jl. Batang Bungo, Kec. Ps Muaro Bungo, Kabupaten Bungo, Jambi
12	Miss Glam Kedaton	Jl. ZA. Pagar Alam No. 3, Labuhan Ratu, Kecamatan Kedaton, Kota Bandar Lampung, Sumatera Selatan
13	Miss Glam Payakumbuh	Jl. Raya Bukittinggi-Payakumbuh, Tj Gadang, Kec. Payukumbuh Barat, Kota Payakumbuh, Sumatera Barat
14	Miss Glam Lubuk Linggau	Jl. Taba Jemekeh, Kec. Lubuj LinggauTim, I, Kota Lubuk Linggau, Sumatera Selatan
15	Miss Glam Tembilahan	Jl. Soebrantas, Tembilahan Hilir, Kec. Tembilahan, Kabupaten IndragiriHilir, Riau

16	Miss Glam Pekanbaru	Jl. Jendral Sudirman No 121, Wonorejo, Kec Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau
17	Miss Glam Panam	Jl. HR. Soebrantas No. Km 12,5, Tuah Karya, Tuah Madani, Kota Pekanbaru Riau
18	Miss Glam Pangkal Pinang	Jl. A Yani No. 90, Batin, Tikal, Kec. Taman Sari, Kota Pangkal Pinang, Kepulauan Bangkal Belitung
19	Miss Glam Palembang	Jl. Radial No. 78, 24 Lilir, Kec. Bukit Kecil, Kota Palembang, Sumatera Selatan
20	Miss Glam Solok	Jl. Jend. Sudirman, ps. Pandan Air Mati, Kec. Tj Harapan, Kota Solok, Sumatera Barat
21	Miss Glam Rantau Prapat	Jl. Jend. Ahmad Yani, Jl. Kartini Rantau Prapat, Kec. Rantau Utara, Kab. Labuhan Batu, Sumatera utara

Sumber: Wawancara 2024

Berdasarkan tabel tersebut Cabang Toko Miss Glam telah hadir dan tersebar ke-21 wilayah Sumatera, tidak lepas dengan hal tersebut Miss Glam akan membuka cabang baru lagi yakni di daerah Pulau Jawa.

Strategi pemasaran yang dilakukan yaitu mentarget produk terjual dengan baik, melalui promosi di sosial media, seperti: website, Instagram, Tiktok serta secara langsung melalui pamflet seperti: membuat baner dan spanduk, hingga memberikan diskon yang sangat meriah kepada para konsumen yang berbelanja di Toko Miss Glam. Hingga pada saat ini Toko Miss Glam tidak hanya menjual produk *make up* saja melainkan berbagai macam produk kecantikan seperti fashion, serta makanan berbaur Korea (Riska,2024).

3.2 Profil Toko Miss Glam

Miss Glam di Kota Padang memiliki 3 cabang. Cabang pertama terletak di Jalan Gajah Mada No 105b Gunung Pangilun, Kecamatan Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat 650,0 M. Tepatnya di samping *G-sport* di Kota Padang dan di depan Konter Hp Oppo Vivo dan Plaza Mable Sentral Jepara dan cabang kedua ada di Jl. Damar No. 65 Olo, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang Sumatera Barat, bertepatan di sebelah Toko Gramedia Padang. Cabang ketiga

berada di Jalan Sutomo yang baru dibuka dan diresmikan pada tanggal 10 Januari 2025.

Gambar 3.1
Profil Logo Miss Glam



Sumber: <https://images.app.goo.gl/Sx8TicesFgMUNN3AA>

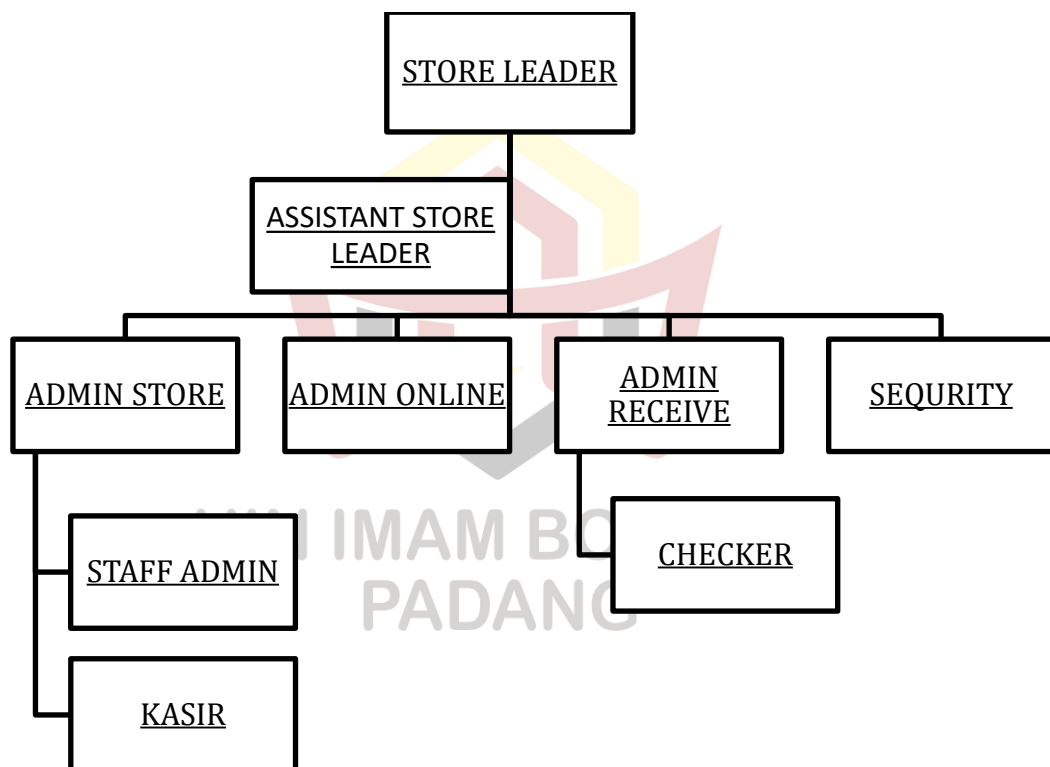
Miss Glam mempunyai Logo berwarna Pink dengan singkatan MG, mencerminkan identitas dan nilai-nilai perusahaan. Femininitas dan kelembutan. Pink sering diasosiasikan dengan sifat feminisme, kelembutan dan romantisme, ini cocok dengan citra kecantikan dan keanggunan yang sering dikaitkan dengan merek, terutama untuk kaum perempuan dengan merek kosmetik. Nuansa pink menjelaskan tentang kesan lembut dan menawan. Pilihan warna pada logo pink Miss Glam secara keseluruhan bukan hanya estetika, tetapi juga *strategi branding* yang matang menarik minat target pasar dan membangun citra merek yang positif.

3.3 Struktur Organisasi Toko Miss Glam Kota Padang

Struktur Organisasi adalah kerangka kerja yang menggambarkan bagaimana sebuah organisasi tersusun dan beroperasi yang mencakup tingkatan kekuasaan dan tanggung jawab dari pimpinan tertinggi hingga karyawan. Pembagian tugas dan tanggung jawab ke dalam unit-unit kerja yang spesifik. Struktur mekanisme untuk mencapai tujuan yang ditentukan. Ini

merupakan kerangka kerja dimana pekerjaan diatur dan sumber daya dialokasikan untuk memastikan tugas tersebut terbagi secara rata dan proses berjalan dengan lancar, serta memudahkan komunikasi dan kerja sama antar bagian. Dengan adanya struktur organisasi di Toko Miss Glam, kinerja tersusun dengan rapi, berjalan lancar, serta efisien. Peran harus didefinisikan dengan jelas dan tanggung jawab, dapat dilihat dari struktur organisasi Toko Miss Glam Kota Padang di bawah ini:

Gambar 3.2
Bagan Struktur Organisasi



Adapun tugas dan tanggungjawab masing-masing bagian yang ada di Toko Miss Glam adalah sebagai berikut:

1. *Store Leader*

- a. Memberikan arahan, motivasi, serta pelatihan kepada staff toko
- b. Menyusun jadwal kerja yang efisien
- c. Mengevaluasi kinerja staff secara berkala
- d. Menciptakan lingkungan kerja yang positif dan kolaboratif.

2. *Asisten Store Leader*

- a. Membantu *store leader* dalam menyusun jadwal kerja staff
- b. Mengawasi kinerja staff dan memberikan masukan yang membangun
- c. Menjaga kebersihan dan kerapian toko
- d. Mengelola inventaris barang, termasuk pemesanan, dan pengecekan stok
- e. Menangani keluhan pelanggan dengan baik.

3. *Admin Store*

- a. Mengelola data inventari
- b. Membuat laporan penjual
- c. Mengelola keuangan toko
- d. Mengurus administrasi seperti mengarsipkan dokumen-dokumen, mengelola surat-menyurat.

4. *Admin Online*

- a. Komunikasi layanan pelanggan
- b. Menangani keluhan pelanggan
- c. Membangun hubungan baik dengan pelanggan.

5. *Admin Receive*

- a. Menyapa tamu dengan ramah dan sopan
- a. Mengarahkan tamu ke orang atau departemen yang tepat
- b. Menjaga area *receptionis*
- c. Menerima dan mendistribusikan surat, paket, dan dokumen
- d. Menata brosur majalah atau promosi lainnya
- e. Mencatat pesan jika diperlukan.

6. *Security*

- a. Mencegah dan mengatasi tindakan kriminal
- b. Mengawasi dan memantau keamanan
- c. Mengatur akses keluar masuk
- d. Menangani situasi darurat
- e. Memberikan informasi dan bantuan

7. Staff Admin

- a. Menyiapkan laporan rutin terkait administrasi, seperti laporan keuangan, keuangan sederhana, atau laporan investaris
- b. Mengelola investaris
- c. Mengelola kas
- d. Membantu administrasi dalam proses administrasi terkait karyawan, seperti mengelola data karyawan atau membantu rekrutmen.
- e. Mendistribusikan surat masuk dan keluar.

8. Checker

- a. Memeriksa dokumen dan data
- b. Mengawasi proses
- c. Membuat laporan (melakukan pemeriksaan laporan) laporan digunakan untuk pengambilan keputusan atau tindakan selanjutnya.

9. Kasir

- a. Melayani transaksi pembayaran
- b. Mengoperasikan mesin kasir
- c. Menangani uang tunai dan non tunai
- d. Memberikan layanan pelanggan
- e. Menjaga kebersihan area kasir
- f. Melaporkan hasil penjualan.
- g. Membuat laporan kerusakan barang

Dari bagan dan struktur organisasi di atas, dapat disimpulkan semua karyawan Toko Miss Glam mempunyai tugas dan masing-masing tanggung jawab terhadap toko, hubungan antar individu dalam suatu organisasi dapat menunjukkan pengambilan keputusan, pembagian tugas serta saluran berkomunikasi satu sama lain.

3.4 Produk-Produk yang Dijual

Produk-produk yang dipasarkan di Toko Miss Glam tidak hanya produk *skincare* saja, melainkan berbagai macam produk diantaranya ada produk *fashion* dan berbagai macam *skincare*, serta produk-produk lain yang dijual

seperti produk asesoris, makanan, minuman yang berbau Korea, yang dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 3.3
Produk-Produk yang Dijual

No	Produk-produk yang dipasarkan	Merek/ <i>Brand</i>
1	<i>Make up dan skincare</i>	Make over Maybeline Wardah Implora OMG PIXY Luxcrime HMNS SAFF N CO Lavojoy You Hanasui Barenbliss Emina Glad2GLOW Facetology Somethinc Skintific Skin 1004 Cosrx Npure Safi Ms glow Rivya Dear me beauty Pigeon Fair & lovely Mac Dior Kiels Estee Lauder ESQA SASC ROLLOVER REACTION GOBAN BLP Beauty Mineral Botanica

		Purbasari Whitelab Polka Mizzu Azarine Lacoco Mustika ratu
2	<i>Hair accecoris</i>	Jepit rambut Headband Hairpin Bandana Hair clip Scruchie Hair dryer
3	<i>Accecoris & fashion</i>	Kalung Cincin Gelang Jarum pentul Jam tangan Tas Baju Rok Celana Sepatu Sandal Tempat minum Tempat makan Ikat pinggang Boneka Topi Dompot Mukennah Jilbah
4	<i>Word of lens</i>	False eyeleshes Mustic eyes Soflens Neo Clean X2 comfort
5	<i>Word of hair</i>	Dove Safi Elseve Curling MissDaisy Tsubakti Diane

		Ginger Perfect serum Elips Sweet
6	<i>K-food K-drink</i>	Crunchy milk choco Criip choco Enon chocolate biscuit matcha cream Enon hazelnut white chocholate biscuits Butter sable Butter cookies Chocho chips Peel gummy Peeled fudge Candy corno Mix fruit crispy Rich milk candy The ceramel rock salt Fruit pius Popcorn yava sea salt ceramel Dat crunch Ginza rusk Minuman-minuman korea
7	<i>Ora care</i>	Colgate Darlie Sesodyne Pepsodent Clasup Listerine Pasta gigi

Sumber: Wawancara 2024

Salah satu strategi pemasaran yang dilakukan oleh Toko Miss Glam yakni memanfaatkan strategi pada etalase produk, serta memanfaatkan media sosial sebagai penunjangnya. Bentuk pemberitahuan produk diskon yang ditulis di etalase dan sosial media seperti Instagram dapat dilihat pada gambar dibawah ini yaitu:

Gambar 3.3
Pemberitahuan Diskon Pada Etalase Produk



Sumber: Dokumentasi

Produk yang mendapat diskon di Toko Miss Glam Kota Padang biasanya dicantumkan pada masing-masing rak produk tersebut. Seperti contoh yang ada pada gambar di atas, ada produk dengan diskon 15 % pada produk *Dear me beauty* dan produk tavi dengan pembelian 1 gratis 1. Ketentuan tersebut sudah dicantumkan di etalase produk yakni di rak pemilihan produk tersebut.

Gambar 3.4
Pemberitahuan Diskon di Akun Sosial Media Instagram



Sumber: Dokumentasi

Produk yang mendapatkan diskon dengan ketentuan; produk diskon GLAD2GLOW dengan harga awal pemasaran Rp. 49.000.- menjadi Rp. 43.500 dan produk dari ELFORMULA dengan harga awal Rp. 136.500.- menjadi Rp. 99.00 dengan ketentuan berbelanja pada hari tersebut. Diskon tersebut diberikan pada hari Selasa sesuai gambar yang dicantumkan pada pamflet Instagram Toko Miss Glam.

Gambar 3.5
Pemberitahuan Diskon Pada Akun Sosial Media Instagram



Sumber: Dokumentasi

Produk dengan tema *Top 3 Best selling item Glam dealas edition*, yakni 3 item terlaris terbaik, dengan ketentuan berbelanja pada tanggal 17-19 Januari 2025 dan ketentuan waktu dari pemberian diskon tersebut telah disampaikan pada informasi sosial media Toko Miss Glam. Dari produk *Make over* dari pukul 14.00-16.00 wib, kemudian produk Glad2glow dari pukul 14.00- 16.00 wib, di tanggal 18 Januari 2025. Dan terakhir produk Hanasui pada periode 19 Januari dengan ketentuan waktu sama pada produk yang sebelumnya, informasi tersebut telah disampaikan akun sosial media Toko Miss Glam.

Gambar 3.6
Pemberitahuan Diskon Pada Akun Sosial Media Instagram



Sumber: Dokumentasi

Pihak dari Toko Miss Glam memberikan *giveaway* terhadap *brand* dari produk wardah dengan meninggalkan kolom komentar di Instagram bagi para konsumen dan pelanggan Toko Miss Glam. Dari pertanyaan tim wardah diperoleh 3 pemenang yang akan diumumkan dihari berikutnya bagi konsumen dengan periode 29 Desember 2024.

Gambar 3.7
Pemberitahuan Diskon Pada Akun Sosial Media Instagram



Sumber: Dokumentasi

Dari data-data di atas ada beberapa produk-produk yang diskon dengan *brand* yang berbeda. Ada produk *skintific*, *elformula*, *glad2glow*, produk lipstik serta bedak emina.

Gambar 3.8
Pemberitahuan Diskon Pada Akun Sosial Media Instagram



Sumber: Dokumentasi

Pemberian diskon voucher dengan senilai Rp. 25.000.- bagi para calon konsumen dan konsumen yang berbelanja. Voucher diberikan kepada 20 orang pertama, tercepat yang datang dan berbelanja di Toko Miss Glam. Kemudian mendapatkan potongan harga, yang kemudian dapat ditukar ketika konsumen berbelanja di Toko Miss Glam.

Gambar 3.9
Pemberitahuan Diskon Pada Akun Sosial Media Instagram



Sumber: Dokumentasi

Pihak Toko Miss Glam memberikan diskon dihari tertentu dengan mencantumkan informasi tersebut di akun sosial media Instagram. Dengan tema *the red festival*, ini termasuk ke dalam hari-hari besar Toko Miss Glam memberikan produk-produk viral, dan ini berlaku bagi pengguna Mis VIP saja. Dari tampilan produk diskon di atas, diskon spesial Hari Raya Imlek, dengan ketentuan produk diskon dengan merek OMG, Make Over dan produk *Maybeline*.

Gambar 3.10
Pemberitahuan Diskon Pada Akun Sosial Media Instagram



Sumber: Dokumentasi

Pemberian diskon tebus murah dari produk *Skintific* dengan harga awal Rp. 148.500.- menjadi Rp. 125.000, dengan ketentuan syarat minimal belanja Rp. 150.000.- ketentuan tersebut telah disampaikan ke akun sosial media Instagram Toko Miss Glam.

Gambar 3.11
Pemberitahuan Diskon Pada Akun Sosial Media Instagram



Sumber: Dokumentasi

Produk diskon dari *brand* hanasui dengan harga awal Rp. 26.000.- menjadi Rp. 13.250.- dengan 20 orang pelanggan tercepat, dengan periode diskon (Minggu 19 Januari), dimulai dari Rp. 14.00- 16. 00 wib.

Gambar 3.12
Pemberitahuan Diskon Pada Akun Sosial Media Instagram



Sumber: Dokumentasi

Spesial produk lipstick dengan berbagai Wardah, *Maybeline* dan Emina dengan harga awal produk *maybeline* Rp. 135.000.- menjadi Rp. 104.000.-, kemudian produk wardah dengan harga semula Rp. 55.00.- menjadi Rp. 38.500, kemudian Produk Emina Rp. 41.500.- menjadi Rp.21.00.

Gambar 3.13
Pemberitahuan Diskon Pada Akun Sosial Media Instagram



Sumber: Dokumentasi

Pemberian diskon dari produk *facetology* dari pelanggan setia Toko Miss Glam selama periode dan persediaan masih ada.

Gambar 3.14
Pemberitahuan Diskon Pada Akun Sosial Media Instagram



Sumber: Dokumentasi

Pemberian diskon dari sistem games di atas merupakan kegiatan yang dilaksanakan pada tanggal 19 Januari 2025 pukul 07.00 sampe selesai dengan ketentuan syarat berlakunya kepada para pengunjung *Car free day*.

Dari data-data di atas diketahui bahwa Toko Miss Glam terus berkontribusi agar bisa memberikan pengalaman terbaik dalam hal berbelanja kepada para *customer*, karena Toko Miss Glam selalu memberikan diskon terhadap produk-produknya, pemberian voucher dan *give away* dari Tahun 2024 sampe sekarang miss glam. Informasi tersebut telah disampaikan ke dalam sosial medianya Miss Glam dan semua hal tersebut dapat disebarkan luaskan dikalangan masyarakat yang umumnya genarasi muda-mudi milenial, hits, maupun generasi Z. Tidak lepas dari itu pemberitahuan secara langsung ketika berbelanja sudah disampaikan juga oleh kasir ataupun pegawai dari Miss Glam ketika sedang berbelanja (Anna, 2025).