

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

4.1.1 Sejarah Perusahaan

Toko Rokok Elektrik XCloud Di Surabaya Berdiri pada bulan Maret tahun 2015, di Jalan Raya Tenggilis No.70 Surabaya, toko tokok elektrik XCloud Surabaya merupakan sebagian dari inovasi tanpa lelah untuk mengikuti trend anak muda masa kini di masyarakat Indonesia. Dengan memiliki varian produk yang banyak tampilkan, seperti Liquid USA (import) dan Liquid Lokal, Mod (device), Coil (kawat, kapas, twizzer, baterai), Automizer, dan lain -lain. Selain tempat untuk para komunitas vapers surabaya sebagai tujuan utama, vapestore ini juga tersedia tempat cloudcassing dan jasa service serta recoil sebagai alternative buat para konsumen. Vapestore ini juga dilengkapi fasilitas Trick Competition, ruang tunggu, toilet, mushola dan Wi-Fi. Kapasitas Vapestore nya menampung hingga 100 orang dan juga tersedia VAPE ON Room dengan daya tampung 40 orang.

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

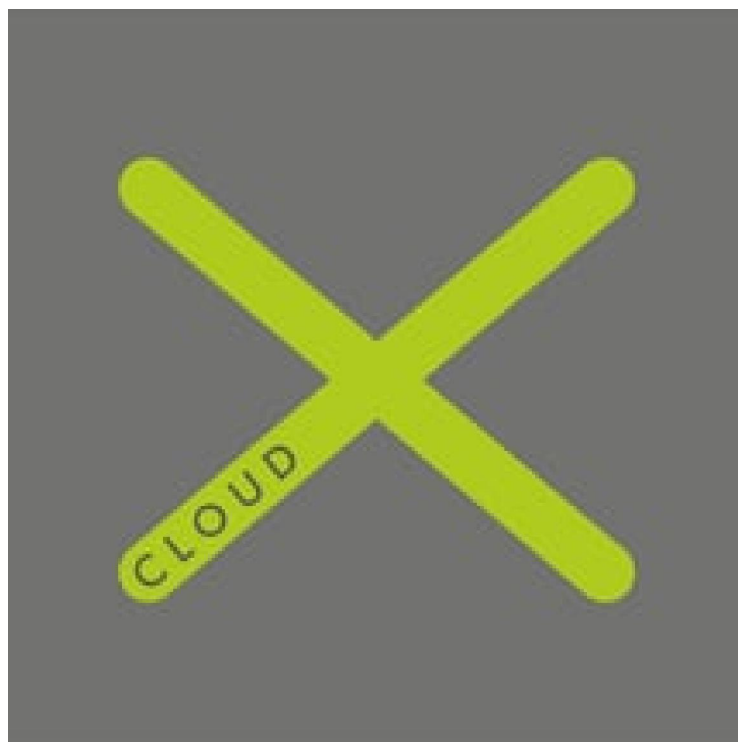
Visi

Memberikan lingkungan kerja yang baik dengan memperlakukan semua orang atau rekan kerja dengan penuh rasa hormat dan tanpa membedakan suku, ras dan agama.

Misi

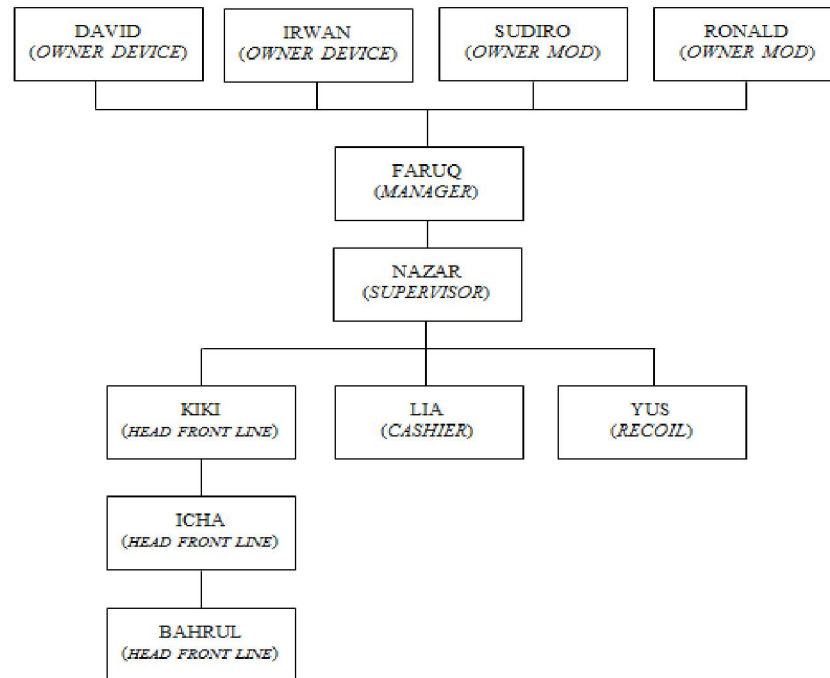
1. Mencari keuntungan
2. Meningkatkan kualitas semua produk
3. Menyediakan tempat yang nyaman untuk berkumpul para komunitas
4. Memberikan pelayanan terbaik buat konsumen

Gambar 4.1.3 Logo



4.1.4 Struktur Organisasi

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Toko rokok elektrik XCloud di Surabaya



Sumber : toko rokok elektrik XCloud Surabaya 2017

4.1.5 Job Description

1. Owner

- Bertanggung jawab terhadap kondisi eksternal maupun internal perusahaan.
- Bertanggung jawab terhadap penggunaan modal atau kekayaan perusahaan, produksi dan pemasaran pada perusahaan.
- Memimpin, mengkoordinir dan mengawasi atau mengendalikan pelaksanaan tugas para bawahan.

2. Manager

Mengelola sumber daya yang ada di toko secara efektif dan efisien untuk mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

3. Supervisor

- Memberikan pembinaan mengenai tata cara operasional.
- Mengawasi kegiatan bisnis di outlet.
- Pembayaran gaji karyawan.
- Menentukan strategi pemasaran produk dan menentukan standar harga produk.

4. Head Front Line

Memeriksa barang - barang yang di retur dari konsumen, toko dan reseller serta menyiapkan barang - barang dengan benar dan cepat sesuai dengan Sales Order (SO)/ DO dan Surat Pengantar (SP) yang diterima.

5. Cashier

Bertugas dan bertanggung jawab atas kegiatan merekap dan melaporkan seluruh aktifitas perusahaan dari segi arus keluar masuk keuangan, arus keluar masuk bahan baku, penyimpanan, dan surat menyurat.

6. Coiler

Bertugas dan bertanggung jawab atas service mod ,automizer maupun jasa pasang kawat dan kapas.

4.2 Hasil dan Pembahasan

4.2.1 Hasil

4.2.1.1 Penyajian Data

Penelitian ini dilakukan kurang lebih selama satu bulan di Toko rokok elektrik XCloud Surabaya yang berlokasi di Jalan Raya Tenggilis No.70 Surabaya. Sebagaimana yang telah ditetapkan sebelumnya, subyek penelitian ini yang dijadikan informan tidak dapat dibatasi atau ditentukan. Data diperoleh dengan melakukan teknik in-depth interview (wawancara mendalam), yaitu orang-orang yang dianggap mengetahui, memahami permasalahan yang terjadi sesuai substansi penelitian sehingga dapat menghasilkan data yang berupa kata-kata yang dikatakan oleh pemilik dan karyawan Toko rokok elektrik XCloud Surabaya.

Wawancara dilakukan untuk menggali informasi sebanyak-banyaknya dari informan. Participant observation (observasi berperan serta), pengamatan dengan menggunakan indera penglihatan dengan cara mencatat perilaku subyek (orang), obyek (benda), atau kejadian dan field research (penelitian lapangan) yaitu peneliti berangkat ke lapangan untuk mengajukan pengamatan dengan menggunakan indera penglihatan dan tidak mengajukan pertanyaan. Data yang diperoleh tersebut kemudian dijelaskan (dideskripsikan) dan dianalisis secara induktif sehingga diperoleh gambaran, jawaban serta kesimpulan dari pokok permasalahan yang diangkat.

Data yang di peroleh tersebut kemudian di jelaskan (dideskripsikan) dan dianalisis secara induktif sehingga diperoleh gambaran, jawaban serta

kesimpulan dari pokok permasalahan yang di angkat. Berikut hasil dari in depth interview (wawancara mendalam) :

A. Wawancara dengan manager Toko rokok elektrik XCloud Surabaya

1) Bagaimana awal berdirinya Toko rokok elektrik XCloud Surabaya ini ?

Jawab : awal mula berdirinya Toko rokok elektrik XCloud Surabaya pada tahun 2015. Dengan modal awal sebesar Rp 150.000.000,00 yang didapat dari keuntungan trading saham, ditambah dari tabungan saya (pemilik) dan investor dari orang tua.

2) Sebelum mendirikan usaha Toko rokok elektrik XCloud Surabaya, pernahkah saudara membuka usaha yang lain ?

Jawab : Belum Pernah, namun sudah mulai melakukan trading saham saat masih SMA

3) Mengapa saudara memilih untuk membuka bisnis vape store dari pada bisnis yang lainnya ?

Jawab : karena saya menyukai hobi ini, dan ini adalah saat nya musiman dan budaya yang baik buat anak muda masa kini, sehingga saya ada keinginan untuk membuka usaha ini di Surabaya.

4) Mengapa saudara memilih nama “XCloud” sebagai nama tempat usaha ?

Jawab : karena yang pertama “XCloud” adalah nama yang sesuai dari bidang yang saya tekuni dengan nama Cloud berarti awan dan X berarti semi, yang kedua “XCloud” adalah arti dari “Semi Awan” Asap atau Uap yang berbentuk awan dalam bahasa Inggris dan juga bertepatan dengan jam buka vapestore yaitu saat siang hari.

5) Selama berdiri 3 tahun ini, Apakah saudara sudah memiliki cabang usaha selain Toko rokok elektrik XCloud Surabaya?

Jawab : Tidak memiliki cabang.

6) Apa yang menjadi produk unggulan di Toko rokok elektrik XCloud Surabaya ?

Jawab : yang menjadi produk unggulan di vapestore ini adalah liquid US dan Automizer.

7) Bagaimana kebijakan manajemen Toko rokok elektrik XCloud Surabaya dalam menentukan harga dan kebijakan tersebut apakah memiliki dampak terhadap penjualan maupun keuntungan ?

Jawab : Dilihat dari segmentasinya dulu, misal di Sidoarjo harga sejenis liquid rata-rata Rp 90.000 sampai Rp 195.000 sedangkan di Surabaya sejenis liquid bisa sampai 2 kali lipat yaitu Rp 180.000 sampai Rp 390.000 dan itupun ramai permintaannya. Jadi kalangan menengah lebih banyak dan merata di Surabaya daripada di Sidoarjo. Dengan harga yang sudah diterapkan selama ini

terbukti mampu menghasilkan keuntungan dengan 3 cabang yang sudah di miliki.

8) Apa saja promosi-promosi yang telah dilakukan oleh Toko rokok elektrik XCloud Surabaya ?

Jawab : Yang telah dilakukan yaitu pembuatan media sosial seperti Twitter dan Instagram, sounding komunitas, web dan blog serta membuat stiker. Selain itu, kami juga akan membuat produk lokal brand sendiri dalam bentuk kemasan botol yang akan didistribusikan ke berbagai tempat dan kampus.

9) Bagaimana cara anda menangani produk yang tidak terjual ?

Jawab : kami mencoba membuat inovasi dari produk yang lama/tidak laku, dan mengolah sisa bahan essens yang ada menjadi produk baru.

B. Wawancara dengan karyawan Toko rokok elektrik XCloud Surabaya.

1) Sudah berapa lama saudara bekerja disini ?

Jawab : 1 tahun 3 bulan

2) Apa tugas utama saudara bekerja disini ?

Jawab : Supervisor

C. Wawancara dengan konsumen Toko rokok elektrik XCloud Surabaya.

1) Seberapa sering anda datang dan membeli di Toko rokok elektrik XCloud Surabaya?

Jawab : sering, seminggu sekali atau seminggu dua kali

2) Apa kelebihan Toko rokok elektrik XCloud Surabaya sehingga saudara hampir setiap hari kesini?

Jawab : tempatnya nyaman dan enak untuk berkumpul komunitas dengan temandan harganya sangat terjangkau, suasananya cozy dan friendly, selalu mengutamakan kebersihan, pelayanannya baik dan ramah.

3) Apa perbedaan dan kesamaan Toko rokok elektrik XCloud Surabaya dengan toko rokok elektrik yang lain ?

Jawab : Perbedaannya, menyediakan sarana atau tempat untuk komunitas, cloud cassing, cloud trick dalam mengadakan event, terdapat ruang Vape On mempunyai konsep hoomie dan modern vape store. Persamaannya, menu-menu yang ditawarkan Toko rokok elektrik XCloud Surabaya hampir sama dengan menu-menu cafe lain, fasilitasnya seperti Wifi dan AC juga sama dengan vape store lainnya.

4.2.1.2 Identitas Informan

Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah pemilik dari Toko rokok elektrik XCloud Surabaya, karyawan, dan para konsumen Toko rokok elektrik XCloud Surabaya.

Tabel 4.1 Identitas Informan

No	Nama	Usia	Status
1	Bpk. David		Pemilik (Owner Device)
2	Bpk. Irwan		Pemilik (Owner Device)
3	Bpk. Sudiro		Pemilik (Owner Liquid)

4	Bpk. Ronald		Pemilik (Owner Liquid)
5	Faruq Vaperstuff		Manager
6	Nazar Firmansyah		Karyawan
7	Kikik		Karyawan
8	Lia Effendy		Karyawan
9	Ansye Rinda		Karyawan
10	Bahrul Noyan		Konsumen
11	Yus Junior		Konsumen
12	Fajri Mukhtar		Konsumen
13	Achmad Rizal		Konsumen
14	Adam Kusnarto		Konsumen
15	Anindya Putri Satrio		Konsumen

4.2.1.3 Strategi Pemasaran

Kegiatan pemasaran sering diartikan sebagai kegiatan dalam memasarkan suatu produk yang diperjual belikan oleh perusahaan dan ditujukan kepada para konsumen. Namun jika dilihat makna sebenarnya pemasaran tidak hanya menjual produk saja, akan tetapi pemasaran juga memiliki aktifitas penting dalam menganalisis dan mengevaluasi segala kebutuhan dan keinginan para konsumen. Pemasaran juga meliputi segala aktivitas di dalam perusahaan.

Desain merumuskan strategi pemasaran antara lain meliputi produk (product), harga (price), saluran distribusi (place), dan promosi (promotion).

1. Produk (Product)

Produk yang dimiliki Toko rokok elektrik XCloud Surabaya adalah dengan banyaknya variasi produk yang tersedia, dari liquid dan Device USA hingga Liquid dan Device lokal. Selain itu Toko rokok elektrik

XCloud Surabaya juga menyediakan berbagai macam minuman seperti milkshake, teh, mocktail, dan cocktail. Toko rokok elektrik XCloud Surabaya menyediakan berbagai macam Liquid lokal murah yang menjadi produk unggulan dan daya tarik konsumen seperti anak sma, kuliah dan kaum masyarakat lain. Dari banyaknya varian menu tersebut terdapat 3 Supliyer yang dimiliki Toko rokok elektrik XCloud Surabaya yaitu :

- a. 2 Supliyer untuk Device
- b. 3 Supliyer untuk Liquid

Supliyer merupakan orang atau kelompok penyedia bahan baku dari sebuah produk. Dalam pembelian bahan baku di Supliyer tergantung kondisi dari pengunjung vape store, namun rata-rata setiap 2 (dua) minggu sekali pihak Toko rokok elektrik XCloud Surabaya membeli bahan baku tersebut. Jika terdapat produk yang tidak terjual atau tidak habis pada hari itu, maka cara mengatasinya dengan dijadikan satu dengan produk lain. Contohnya ketika liquid lokal yang tersisa maka liquid tersebut ditambahkan atau dicampur dengan liquid import. Dari berbagai banyaknya varian menu dalam 4 tahun berdirinya Toko rokok elektrik XCloud Surabaya, masih belum banyak perubahan atau penambahan produk dan hampir semua produk yang dimiliki Toko rokok elektrik XCloud Surabaya sama dengan vape store-vape store yang lainnya.

2. Harga (Price)

Penentuan harga produknya Toko rokok elektrik XCloud Surabaya melihat sesuai segmentasi pasar dan di sesuaikan dengan harga bahan baku produksinya. Untuk harga produk liquid di Toko rokok elektrik XCloud Surabaya mulai dari Rp 90.000 sampai dengan Rp 210.000 , sedangkan untuk Device harga yan ditawarkan Toko rokok elektrik XCloud Surabaya Rp 300.000 hingga Rp 2.100.000

Penentuan harga baru Toko rokok elektrik XCloud Surabaya dilihat dari segmentasi pasarnya, Toko rokok elektrik XCloud Surabaya menentukan harga tersebut sesuai dengan segmentasi pasarnya yaitu pelajar atau mahasiswa dan pekerja. Untuk harga yang ditawarkan oleh Toko rokok elektrik XCloud Surabaya cukup murah dan dapat dijangkau oleh segmentasi pasarnya.

Dilihat dari harga bahan bakunya, disini Toko rokok elektrik XCloud Surabaya menetapkan harga sebuah produk sesuai dengan bahan bakunya. Ketika bahan baku yang dimiliki untuk membuat sebuah produk itu banyak maka penetapan harga dari sebuah produk pun semakin mahal. Namun kebalikannya, jika untuk membuat sebuah produk membutuhkan bahan baku yang sedikit maka penetapan harga dari produk tersebut semakin murah. Contohnya Liquid Hero57 dengan bukan Hero57 . Untuk pembuatan liquid diperlukan bahan seperti Essens, VG, PG dengan harga jual Rp 130.000,00. Sedangkan dalam pembuatan burger diperlukan bahan

seperti VG, PG, Essens, Mint, Fresh dan Mentol dengan harga jual Rp 180.000,00. Jadi disini bisa dilihat, bahan baku sangat mempengaruhi penetapan harga dari sebuah produk yang dijual pada Toko rokok elektrik XCloud Surabaya dan dalam 3 tahun berdirinya Toko rokok elektrik XCloud Surabaya terbukti harga yang ditetapkan sangat terjangkau bagi konsumen.

3. Saluran Distribusi (Place)

Untuk pendistribusiannya Toko rokok elektrik XCloud Surabaya langsung di tempat yang sudah disediakan, tidak melayani pesan antar dan lain-lainnya. Disini dalam pemesanan produk, konsumen bisa langsung datang ke Toko rokok elektrik XCloud Surabaya yang beralamatkan di Jl. Raya Tenggilis No.70 Surabaya. Untuk akses tempatnya mudah ditemui karena posisi vapestore berada tepat dipinggir jalan raya jadi tidak perlu susah-susah mencari Toko rokok elektrik XCloud Surabaya.

Untuk saat ini Toko rokok elektrik XCloud Surabaya belum menyediakan layanan pesan antar dikarenakan belum adanya tambahan karyawan. Memang biasanya ada konsumen yang menanyakan tentang kemudahan dalam memesan produk, namun layanan pesan antar sendiri dirasa belum perlu.

4. Promosi (Promotion)

Di dalam promosinya, Toko rokok elektrik XCloud Surabaya mempromosikan melalui internet yaitu media sosial seperti twitter dan instagram, bekerja sama dengan komunitas dalam pembuatan event-event vape fair dan masih banyak yang lainnya.

Melalui media sosial seperti twitter dan Instagram, memudahkan Toko rokok elektrik XCloud Surabaya setiap harinya untuk menyapa konsumen, menampilkan gambar dari sebuah produk, dan memberitahukan event-event yang sedang berlangsung di Toko rokok elektrik XCloud Surabaya, pada akhirnya dalam proses promosinya tersebut banyak konsumen yang mereview dan memposting tentang Toko rokok elektrik XCloud Surabaya melalui akun sosial medianya.

Promosi lainnya adalah bekerja sama dengan berbagai komunitas dalam pembuatan event. Hal ini juga sangat membantu dalam hal promosi, dengan banyaknya komunitas-komunitas yang bekerja sama dengan Toko rokok elektrik XCloud Surabaya diantaranya komunitas cloud cassing, komunitas Coil Master, dan komunitas Cloud Tricker otomatis sangat menarik konsumen dalam jumlah besar diantaranya massa yang dimiliki oleh berbagai komunitas tersebut akan datang ke Toko rokok elektrik XCloud Surabaya. Pada akhirnya akan lebih banyak yang tahu tempat dari Toko rokok elektrik XCloud Surabaya, mereka yang awalnya hanya berniat datang melihat suatu event yang sedang berlangsung tanpa disadari

mereka juga bakal membeli produk yang dimiliki Toko rokok elektrik XCloud Surabaya.

4.2.2 Hasil Penelitian Toko Rokok Elektrik XCloud Di Surabaya

Bisnis Toko rokok elektrik XCloud Surabaya berdiri pada bulan Maret tahun 2015, di Jalan Raya Tenggilis No.70 Surabaya, Toko Rokok Elektrik XCloud Surabaya merupakan sebagian dari inovasi tanpa lelah untuk mengikuti trend anak muda masa kini di masyarakat Indonesia. Dengan memiliki varian produk yang banyak tampilkan, seperti Liquid USA (import) dan Liquid Lokas, Mod (device), Coil (kawat, kapas, twizzer, baterai), Automizer, dan lain -lain. Selain tempat untuk para komunitas vapers Surabaya sebagai tujuan utama, vape store ini juga tersedia tempat cloudcassing sebagai alternative buat para konsumen. Vape store yang juga dilengkapi fasilitas Trick Competition, ruang tunggu, toilet, mushola dan Wi-Fi. Kapasitas Vape store nya menampung hingga 100 orang dan juga tersedia VAPE ON Room dengan daya tampung 40 orang.

4.2.2.1 ANALISIS SWOT

Dari hasil wawancara dengan para informan dapat diketahui strengths (kekuatan), weakness (kelemahan), opportunities (peluang), dan threats (ancaman) pada Toko rokok elektrik XCloud Surabaya Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Kekuatan(Strengths)

- a) Mempunyai konsep modern vapestore. Toko rokok elektrik XCloud Surabaya menawarkan sebuah konsep seperti berada di rumah sendiri sehingga sangat nyaman untuk digunakan berkumpul para komunitas.
- b) Harga produk yang ditawarkan Toko rokok elektrik XCloud Surabaya relatif terjangkau. Untuk harga liquid, dikisaran Rp. 90.000 sampai dengan Rp. 180.000 sangat cocok untuk kalangan anak muda seperti pelajar atau mahasiswa, maupun pekerja.
- c) Mempunyai tempat yang cukup besar dengan bangunan dua lantai dan tempatnya yang begitu nyaman dengan dilengkapi fasilitas WIFI, TV, dan full music.
- d) Mengutamakan pelayanan yang cepat dan ramah. Pelayanan pada Toko rokok elektrik XCloud Surabaya mengutamakan konsumennya, dimulai dari service coil yang menyambut kedatangan konsumen, melayani dengan menjelaskan sebuah produk yang ingin dipesan, kemudian menyajikannya dengan cukup cepat. Sehingga dapat mempermudah konsumen dalam memesan produk yang akan di beli.
- e) Toko rokok elektrik XCloud Surabaya menjalin kerjasama dengan beberapa komunitas dengan menyediakan tempat khusus rapat dan event khusus dari komunitas seperti vape meet dan Vape Competition.

f) Adanya hubungan yang baik terhadap karyawan / memberi fasilitas yang layak pada karyawan. Terdapat penghargaan atau reward terhadap karyawan yang dinilai konsisten dalam melayani dan bekerja di Toko rokok elektrik XCloud Surabaya dengan baik.

2. Kelemahan (Weakness)

- a) Tempat parkir yang kurang luas, terutama untuk kendaraan mobil yang lahan parkirnya tidak luas untuk ditempati beberapa mobil.
- b) Tidak melayani pesan antar atau delivery ke rumah konsumen
- c) Produk-produk yang ditawarkan oleh Toko rokok elektrik XCloud Surabaya, sebagian besar sama dengan produk-produk yang ditawarkan pada vape store lain.
- d) Promosi yang dilakukan oleh Toko rokok elektrik XCloud Surabaya kurang menyebar luas, sehingga banyak yang belum mengetahui promo-promo yang diberikan Toko rokok elektrik XCloud Surabaya.

3. Peluang (Opportunities)

- a) Selalu berinovasi pada produk yang ditawarkan agar pelanggan tertarik.
- b) Harga jual yang terjangkau dan produknya banyak digemari oleh masyarakat khususnya kalangan mahasiswa.

- c) Toko rokok elektrik XCloud Surabaya merupakan tempat yang nyaman untuk mahasiswa berkumpul dengan kerabat atau untuk bertemu secara langsung.
- d) Menyediakan sarana untuk event cloud cassing dan cloud trick yang diadakan oleh komunitas-komunitas.

4. Ancaman

- a) Semakin banyaknya bermunculan vapestore baru di Surabaya
- b) Pada saat liburan semester atau libur kuliah, jumlah pengunjung semakin berkurang
- c) Kenaikan harga bahan baku yang sewaktu-waktu berubah sehingga biaya pengeluaran pada Toko rokok elektrik XCloud Surabaya semakin tinggi

4.2.2.2 Tahap Analisis Faktor Internal dan Eksternal Menggunakan

IFAS Dan EFAS

1. Internal

Tabel 4.2 Hasil IFAS

No	Faktor- Faktor Strategi Internal	Bobot	Rating	Bobot X Rating	Komentar
A.	Kekuatan				
1.	Mempunyai konsep modern vapestore	0,05	4	0,2	Dipertahankan konsepnya
2.	Harga yang ditawarkan relatif terjangkau	0,13	4	0,52	Dipertahankan
3.	Bangunan memiliki dua lantai yang besar dan cukup nyaman	0,10	3	0,3	Dipertahankan dan ditambahkan fasilitasnya

	difasilitasi dengan wifi, Cloud Tricker dan Cloud Cassing				
4.	Mengutamakan pelayanan yang cepat dan ramah kepada pengunjung	0,15	4	0,6	Ditingkatkan
5.	Menjalin hubungan kerjasama dengan komunitas	0,07	3	0,21	Ditingkatkan
6.	Adanya hubungan yang baik terhadap karyawan / memberi fasilitas yang layak pada karyawan	0,05	4	0,2	Dipertahankan
	Total	0,55		2,03	
B.	Kelemahan				
1.	Tempat parkir yang kurang luas	0,20	4	0,8	Diperluas lahan parkirnya
2.	Tidak melayani pesan antar atau delivery ke rumah konsumen	0,10	2	0,2	Membuka jasa layanan pesan antar
3.	Produk yang dijual hampir sama dengan produk dari vapestore lain	0,05	4	0,2	Lebih berinovasi dalam membuat produk
4.	Kurang extra dalam menyebarkan promosi Toko rokok elektrik XCloud Surabaya	0,10	3	0,3	Ditingkatkan lagi untuk promo-promonya
	Total	0,45		1,5	
	Total Skor Internal	1		3,53	

Dari hasil analisis pada tabel IFAS faktor kekuatan mempunyai total nilai skornya 2,03 sedangkan kelemahan mempunyai total nilai skor 1,5.

2. Eksternal

Tabel 4.3 Hasil EFAS

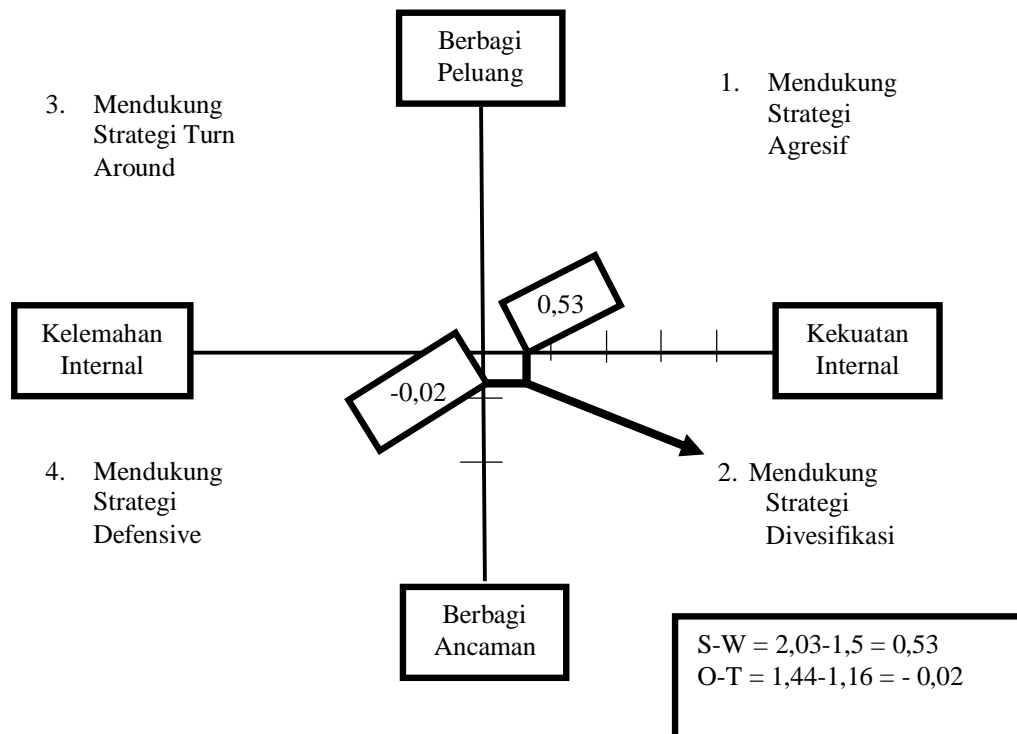
No	Faktor Penentu Eksternal	Bobot	Rating	Bobot X Rating	Komentar
A	Peluang				
1.	Berinovasi dalam produk	0,10	2	0,2	Menambah produk baru yang lebih varian
2.	Harga jual yang terjangkau dan produknya digemari oleh mahasiswa	0,15	3	0,45	Dipertahankan
3.	Toko rokok elektrik XCloud Surabaya merupakan tempat yang nyaman untuk berkumpul dengan para komunitas	0,13	3	0,39	Dipertahankan dan ditingkatkan pelayanannya
4.	Menyediakan tempat untuk cloud cassing dan cloud tricker	0,20	2	0,40	Ditingkatkan
	Total	0,58		1,44	
B.	Ancaman				
1	Semakin banyaknya muncul vapestore-vapestore baru di Surabaya	0,12	3	0,36	Meningkatkan branding cafe dan promo
2	Pada saat liburan semester, jumlah pengunjung berkurang	0,20	3	0,6	Peningkatan promosi
3	Kenaikan harga bahan baku yang sewaktu-waktu dapat berubah.	0,10	2	0,2	Menyesuaikan jumlah bahan baku yang dibutuhkan
	Total	0,42		1,16	
	Total Skor Eksternal	1		2,60	

Analisis tabel menunjukkan bahwa faktor-faktor untuk peluang ini skornya 0,93 dan faktor ancaman 1,25. Selanjutnya nilai total skor dari masing-masing faktor dapat dirinci kekuatan 2,03 , kelemahan 1,5, peluang 0,93 dan ancaman 1,25.

4.2.2.3 Tahap Analisis SWOT/TOWS

Berikut ini adalah kesimpulan hasil kuadran terhadap Toko rokok elektrik XCloud Surabaya:

Gambar 4.2 Hasil Diagram Analisis SWOT



Dari diagram Analisis SWOT diatas dikatakan bahwa Toko Rokok Elektrik XCloud di Surabaya berada di kuadran 2 (dua), ini merupakan

situasi yang sangat menguntungkan. Perusahaan tersebut memiliki peluang dan kekuatan sehingga dapat memanfaatkan peluang yang ada. Strategi yang harus diterapkan dalam kondisi ini adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif (growth oriented strategy).

Dari nilai total masing-masing faktor diatas, selain di gambarkan dalam diagram SWOT juga di gambarkan dalam rumusan Matrik SWOT dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.4 Rumusan Strategi Matrik SWOT/TOWS

IFAS \ EFAS	Strengths (Kekuatan) S	Weaknesses (Kelemahan) W
Opportunities (Peluang) O	Strategi SO $2,03+1,44 = 3,47$	Strategi WO $1,5+1,44 = 2,94$
Threats (Ancaman) T	Strategi ST $2,03+1,7 = 3,73$	Strategi WT $1,5+1,16 = 2,66$

Tabel 4.5 Perencanaan Kombinasi Strategi SWOT/TOWS

IFAS \ EFAS	Strengths (Kekuatan) S	Weaknesses (Kelemahan) W
Opportunities (Peluang) O	Strategi SO Menggunakan Strengths untuk memanfaatkan peluang = 3,47	Strategi WO Meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang = 2,94
Threats (Ancaman) T	Strategi ST Menggunakan Strength untuk mengatasi ancaman = 3,73	Strategi WT Meminimalkan kelemahan untuk menghindari ancaman = 2,66

Dari Analisis matrik IFAS dan EFAS pada tabel 4.2 dan 4.3 telah disusun pula matrik SWOT untuk menganalisis rumusan alternatif strategi SO,WO,ST dan WT yang hasil analisisnya sebagai berikut :

Tabel 4.6 Matrik SWOT/TOWS

<p style="text-align: center;">IFAS</p>	<p style="text-align: center;">Strengths/Kekuatan (S)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Memiliki konsep hoomie dan modern vapestore. 2) Harga yang ditawarkan relatif terjangkau 3) Bangunannya memiliki dua lantai yang besar dan cukup nyaman difasilitasi dengan wifi, TV, ruangan vape-on dan full music. 4) Mengutamakan pelayanan yang cepat dan ramah kepada pengunjung. 5) Menjalin hubungan kerjasama dengan komunitas. 6) Adanya hubungan yang baik terhadap karyawan atau memberi fasilitas yang layak pada karyawan. 	<p style="text-align: center;">Weaknesses/Kelemahan (W)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tempat parkir yang kurang luas. 2) Tidak melayani pesan antar atau delivery ke rumah konsumen 3) Produk yang dijual hampir sama dengan produk dari café lain 4) Kurang extra dalam menyebarkan promosi Toko rokok elektrik XCloud Surabaya
<p style="text-align: center;">EFAS</p> <p style="text-align: center;">Opportunities/Peluang (O)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Berinovasi dalam menu. 2) Harga jual yang terjangkau dan produknya digemari mahasiswa 3) Toko rokok elektrik XCloud Surabaya merupakan tempat yang nyaman untuk berkumpul dengan 	<p style="text-align: center;">Strategi SO (Ada kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang).</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Mempertahankan dan menambah cabang dikota lain b. Lebih memanfaatkan lagi kerja sama dengan berbagai komunitas dalam pembuatan event. c. Mempertahankan konsep yang sudah menjadi ciri khas dan lebih memanfaatkan tempat dari Toko rokok elektrik XCloud Surabaya. 	<p style="text-align: center;">Strategi WO (Ada peluang besar dari luar dan meminimalkan kelemahan yang ada dalam perusahaan).</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Perluasan tempat parkir agar bisa lebih menampung banyak kendaraan. b. Bisa menambah karyawan dalam melayani pesan antar. c. Menambah variasi

kerabat atau mengerjakan tugas 4) Menyediakan tempat untuk event workshop atau seminar	d. Meningkatkan pelayanan yang ramah	menu.
Threats/Ancaman (T) 1) Semakin banyaknya muncul vapestore - vapestore baru di Surabaya 2) Pada saat liburan semester, jumlah pengunjung berkurang. 3) Kenaikan harga bahan baku yang sewaktu-waktu dapat berubah. r kurangnya konsumen.	Strategi ST (Menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman). a. Memanfaatkan Brand Image dari Toko rokok elektrik XCloud Surabaya yang memang sudah dikenal masyarakat di Surabaya. b. Menambah jumlah supliyer dan menambah komunitas dalam kerja sama pembuatan event-event. c. Mempertahankan harga dengan penambahan diskon atau potongan untuk konsumen yang loyal terhadap produk Toko rokok elektrik XCloud Surabaya.	Strategi WT (Berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman). a. Perbaruan menu makanan dan minuman, perbaruan tempat dengan penambahan pernak pernik yang menarik, serta perluasan tempat parkir agar menampung lebih banyak kendaraan. b. Menambahkan karyawan untuk penerapan sistem pesan antar supaya para konsumen lebih cepat dan praktis dalam membeli produk.

4.3.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil yang didapat dari wawancara yang meliputi bauran pemasaran 4P untuk mengetahui strategi pemasaran yang dilakukan Toko rokok elektrik XCloud Surabaya yaitu:

Bahwa dari 4P bauran pemasaran yang meliputi produk (product), harga (price), saluran distribusi (place), promosi (promotion), yang dimiliki Toko rokok elektrik XCloud Surabaya memiliki kondisi lingkungan internal yang menyangkut kekuatan yaitu :

1. Harga (price) :

Dengan harga yang sangat terjangkau dari harga Rp 90.000 sampai dengan Rp 180.000 harga tersebut sudah sesuai dari strategi penetapan harga dengan melihat segmentasi dan bahan baku yang digunakan.

2. Promosi (promotion)

Dengan pemanfaatan media sosial Twitter dan Instagram serta ditambah kerja sama dengan berbagai komunitas dalam pembuatan event, membuat Toko rokok elektrik XCloud Surabaya semakin dikenal masyarakat luas dengan citra yang baik dan mendatangkan keuntungan. Terbukti dalam 2 tahun berdirinya Toko rokok elektrik XCloud Surabaya mampu bertahan dan bersaing dengan vapestore-vapestore lainnya di Surabaya.

Dan memiliki kelemahan yaitu :

1. Produk (product)

Dari berbagai banyaknya varian menu dalam 4 tahun berdirinya Toko rokok elektrik XCloud Surabaya, masih belum banyak perubahan atau penambahan menu dan hampir semua menu yang dimiliki Toko rokok elektrik XCloud Surabaya sama dengan vapestore-vapestore yang lainnya. Ini membuat

konsumen jenuh dengan pilihan menu yang tersedia di Toko rokok elektrik XCloud Surabaya.

2. Saluran Distribusi (place)

Untuk pendistribusiannya Toko rokok elektrik XCloud Surabaya langsung di tempat yang sudah disediakan, tidak melayani pesan antar dan lain-lainnya. Ini berdampak pada konsumen yang rumahnya jauh atau konsumen yang ingin memesan produk tanpa perlu datang ke Toko rokok elektrik XCloud Surabaya tidak bisa, akhirnya mereka tidak jadi membeli.

Dan berdasarkan rumusan strategi matrik SWOT dan perencanaan kombinasi strategi SWOT diatas, maka hasil dari rumusan strategi matrik SWOT ialah strategi SO karena memiliki nilai yang paling tinggi. sesuai dengan teori Freddy Rangkuti (2014 : 20). Strategi SO dibuat berdasarkan jalan pikiran perusahaan yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya (Rangkuti, 2009 :31-32).

Berikut ini adalah strategi SO yang bisa di terapkan dalam menunjang strategi pemasaran pada Toko rokok elektrik XCloud Surabaya:

- c. Mempertahankan dan menambah cabang di kota lain.

Dengan cara mempertahankan dan menambah cabang di kota lain bisa membuat Brand Image Toko rokok elektrik XCloud Surabaya semakin kuat dibanding dengan para pesaingnya, semakin dikenal pula oleh masyarakat Surabaya dan masyarakat diluar Surabaya. Dalam perluasan brand image, Toko rokok elektrik XCloud Surabaya juga bisa bekerja sama dengan pihak lain dalam pembuatan varian rasa essent sehingga para konsumen akan semakin yakin dan tidak akan pernah pindah membeli produk di Toko rokok elektrik XCloud Surabaya, bahkan juga akan mendatangkan konsumen baru dengan semakin dikenalnya Brand Image dari Toko rokok elektrik XCloud Surabaya.

- d. Lebih memanfaatkan lagi kerja sama dengan berbagai komunitas dalam pembuatan event.

Dengan cara tersebut di pastikan lebih efisien memanfaatkan komunitas-komunitas dalam menarik masa. Ketika event itu sedang berjalan otomatis komunitas akan membawa masanya sendiri entah itu dalam event satu dua hari atau vapemeet yang berkelanjutan, sehingga akan lebih banyak orang yang tahu apalagi bekerja sama dengan komunitas kota lain akan lebih memperluas dan memperbanyak lagi orang yang datang ke Toko rokok elektrik XCloud Surabaya.

- e. Mempertahankan konsep yang sudah menjadi ciri khas dan lebih memanfaatkan tempat dari Toko rokok elektrik XCloud Surabaya yang cukup besar dengan perbaruan fasilitas dan berinovasi dalam produk.

Karena dengan konsep yang sudah ditawarkan dan dimiliki Toko rokok elektrik XCloud Surabaya sejak awal yaitu konsep bangunan classic dan semi outdoor orang sudah tertanam dipikirannya ciri khas dari Toko rokok elektrik XCloud Surabaya dan perbaruan-perbaruan juga sangat diperlukan seperti penambahan lampu, tata letak meja dan kursi yang dirubah, perluasan tempat parkir, serta penambahan menu makanan dan minuman akan membuat konsumen tidak jenuh dan merasa betah dan nyaman berada di Toko rokok elektrik XCloud Surabaya Selain itu juga dijaga dan dirawat lebih baik lagi fasilitas yang sudah tersedia saat ini.

f. Mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang ramah

Sangat perlu karena dengan pelayanan yang selama ini dilakukan sudah terbukti dapat membuat konsumen kembali lagi untuk terus membeli produk di Toko rokok elektrik XCloud Surabaya. Menjaga hubungan baik dengan konsumen dalam pelayanan yang ramah tersebut akan lebih memudahkan Toko rokok elektrik XCloud Surabaya dalam berpromosi. Ketika konsumen memandang kesan baik dan merasa puas dalam pelayanan tersebut, otomatis mereka akan merekomendasikan kepada teman atau keluarganya bahwa Toko rokok elektrik XCloud Surabaya adalah tempat yang nyaman untuk berkumpul.