

**SIKAP DAN STRATEGI MANAJER DALAM MENGHADAPI
SHOPLIFTING PADA RITEL MODERN**



OLEH :
NADIYA TRIANI
3103010030

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2014**

**SIKAP DAN STRATEGI MANAJER DALAM MENGHADAPI
SHOPLIFTING PADA RITEL MODERN**

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

OLEH:

NADIYA TRIANI

3103010030

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2014

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

SIKAP DAN STRATEGI MANAJER DALAM MENGHADAPI *SHOPLIFTING* PADA RITEL MODERN

Oleh:

Nadiya Triani

3103010030

Telah Disetujui dan Diterima Dengan Baik untuk Diajukan
Kepada Tim Penguji

Pembimbing 1,



Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.Si

Tanggal:

Pembimbing II



Drs. Julius F. Nagel., S.TH., MM

Tanggal: 15/2/14

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh :Nadiya Triani, NRP : 3103010030.

Telah diuji pada tanggal 22 Agustus 2014 dan dinyatakan lulus oleh tim penguji.

Ketua Tim Penguji



Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.Si

NIK : 311.95.0228

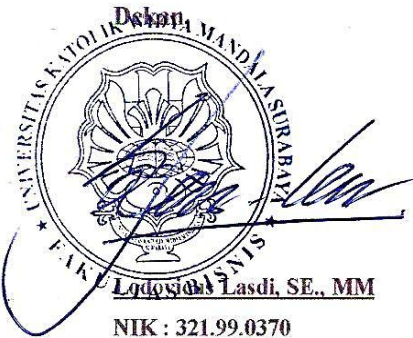
Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen



Elisabeth Supriharvanti, SE., M.Si

NIK : 311.99.0369



Dekan
Ledyasari Lasdi, SE., MM
NIK : 321.99.0370

**PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nadiya Triani

NRP : 3103010030

Judul tugas akhir :

**“SIKAP DAN STRATEGI MANAJER DALAM MENGHADAPI
SHOPLIFTING PADA RITEL MODERN”**

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila karya tulis ini terbukti merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan Universitas Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 5 September 2014



NadiyaTriani

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas berkat, rahmat serta bimbinganNya, penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi yang berjudul “Sikap dan Strategi Manajer dalam Menghadapi *Shoplifting* pada Ritel Modern” ini disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ini menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., selaku dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan fasilitas dan bantuan dalam penyusunan naskah skripsi ini.
2. Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.Si selaku Dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan semangat hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Drs. Julius F. Nagel., S.TH., MM selaku Dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan semangat hingga terselesaikan skripsi ini.
4. Elisabeth Supriharyanti, SE, M.Si, selaku Dosen wali yang selalu memberikan dukungan, masukan, motivasi dan pengarahan dari awal hingga akhir perkuliahan saya.

5. Seluruh informan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk wawancara dan memberikan informasi yang berguna untuk skripsi ini.
6. Kedua orangtua, dan keluarga yang telah memberikan dukungan serta doa kepada penulis.
7. Sahabat-sahabat yang telah memberikan dukungan, doa, dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini, antara lain: Febriana Stefany Soekanto, Priska Cyntia Yuwono, C. Pickerli, Yemima Jequelin M., dan Hendra Kusuma Sujayanto serta teman-teman yang lain yang turut membantu dan mendukung penyelesaian naskah ini.
8. Seluruh staf Dosen dan TU Fakultas Bisnis jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan banyak bantuan dan pengetahuan selama masa perkuliahan.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca skripsi ini dan juga menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, maka sangat diharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan skripsi ini. Terima kasih

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Sistematika Skripsi	4
BAB II. TINJAUAN KEPUSTAKAN	
2.1. Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori	8
2.2.1 Pengertian Resiko	8
2.2.2 Manajemen Resiko	8
2.2.3 Resiko Bisnis dalam Ritel	9
2.2.4 <i>Shoplifting</i> (pengutulan)	10
2.2.5 Karakteristik <i>Shoplifter</i>	12

2.2.6 Tindakan yang Mendukung <i>Shoplifting</i>	14
2.2.7 Pengertian Sikap	16
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian	17
3.1.1 Pengertian Penelitian Kualitatif	17
3.1.2 Pengertian Fenomenologi	17
3.1.3 Jenis-jenis Fenomenologi	18
3.2. Informan Penelitian	21
3.3 Setting Penelitian	21
3.4 Teknik Analisis Data	22
3.5 Pengujian Validitas dan Reabilitas Penelitian Kualitatif.....	23
3.5.1 Pengujian Kredibilitas (Kepercayaan)	23
3.5.2 Pengujian <i>Transferability</i> (keteralihan)	25
3.5.3 Pengujian <i>Dependability</i> (Ketergantungan)	26
3.5.4 Pengujian <i>Confirmability</i> (Kepastian)	26
BAB IV. ANALISIS DATA	
4.1 Profil Informan Utama	27
4.1.1 Informan A	27
4.1.2 Informan Riz	28
4.1.3 Informan Jack	28
4.1.4 Informan YO	29
4.1.5 Informan Roy	30
4.1.6 Informan Ri	30
4.2 Analisis Data	31
4.3 Pembahasan	51
4.3.1 Riteler dan <i>Shoplifting</i>	52
4.3.2 <i>Shoplifter</i> pada Bisnis Ritel	54
4.3.3 Penanganan <i>Shoplifter</i>	57

4.3.4 Sikap Manajer terhadap <i>Shoplifting</i>	60
4.3.5 Strategi untuk Mencegah <i>Shoplifting</i> atau Pengutulan ...	63
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	67
5.2 Saran	68
GLOSARIUM	
DAFTAR KEPUSTAKAAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Saat Ini... 7

Tabel 4.1 Analisis Data 8

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Komponen Analisis Data: Model Interaktif.....	22
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pernyataan

Lampiran 2 Hasil Wawancara Informan A

Lampiran 3 Hasil Wawancara Informan Riz

Lampiran 4 Hasil Wawancara Informan Jack

Lampiran 5 Hasil Wawancara Informan YO

Lampiran 6 Hasil Wawancara Informan Roy dan Ri

ABSTRAK

Pada dasarnya resiko tidak dapat dihindari dari kegiatan bisnis, sehingga diperlukan manajemen resiko untuk mengatasi permasalahan ini. Resiko yang sering dijumpai oleh peritel adalah pengutulan / *Shoplifting* yang dilakukan oleh konsumen. Pengertian *shoplifting* secara umum adalah tindakan yang dilakukan oleh konsumen untuk mengambil barang dagangan di dalam toko secara sengaja dan tidak membayar barang tersebut. Di sini manajer berperan penting untuk mengatasi *shoplifting* tersebut agar tidak terjadi kerugian yang akan di alami oleh peritel. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sikap manajer terhadap *shoplifting* dan untuk mengidentifikasi strategi yang dapat digunakan oleh para manajer ritel dalam menangani *shoplifter*.

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode fenomenologi. Objek penelitian adalah tiga toko ritel modern yang ada di Surabaya yang sesuai dengan format ritel yaitu *department store*, *specialis store*, dan ritel jaringan. Peneliti mewawancarai enam manajer dimana dua manajer akan mewakili satu format ritel. Informan tersebut telah menyetujui wawancara tersebut direkam dan ditulis dalam penelitian ini.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah semua peritel pernah mengalami tindakan *shoplifting* dan semua informan mengatakan bahwa tindakan *shoplifting* merupakan tindakan *negative* namun tidak semua informan yang memprosesnya melalui hukum. Strategi yang digunakan untuk mencegah *shoplifting* yaitu menggunakan customer service/karyawan dan teknologi dimana keduanya saling mendukung dan mengisi.

Kata kunci : Sikap, Strategi, dan *Shoplifting*

ABSTRACT

Basically unavoidable risks of business activity, so that risk management is needed to overcome this problem. Risks are often encountered by retailers is shoplifting / shoplifting is done by consumers. Definition of shoplifting in general are actions taken by consumers to take in-store merchandise intentionally and not pay for it. Here the manager plays an important role to tackle shoplifting in order to avoid the losses that will be experienced by retailers. The primary objective of this study was to determine the attitude of the manager towards shoplifting and to identify strategies that can be used by retail managers in dealing with shoplifter.

In this study using qualitative research methods of phenomenology. The object of research is a modern three retail stores in Surabaya in accordance with the format that retail department stores, specialist stores, and retail network. Researchers interviewed six managers which will represent one of two managers of retail formats. The informant has approved the interview was recorded and written in this study.

The conclusion from this study is that all retailers have experienced shoplifting action and all informants said that the actions of shoplifting is a negative action, but not all informants who process it through law. The strategy used to prevent shoplifting is using a customer service / employee and technologies which are both mutually supportive and filling.

Keywords: Attitudes, Strategies, and shoplifting