

Lampiran 1

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama :

Alamat :

Alamat e-mail :

No. telepon :

Menyatakan bersedia untuk menjadi informan dalam penelitian yang dilakukan oleh Nadiya Triani dengan NRP 3103010030 dengan judul “Sikap dan Strategi Manajer dalam Menghadapi *Shoptlifting* pada Ritel Modern”. Saya tidak keberatan untuk diwawancarai dan direkam untuk dijadikan data penelitian.

Surabaya, _____

(_____)

Lampiran 2

Wawancara: Arif Budi	
Tanggal: Senin, 9 Desember 2013	
Jam: 16.26 – 17.20	
Kondisi saat wawancara:	
- Wawancara diadakan di foodcourt yang ada di sebuah mall dimana suasananya sedikit sepi karena pengunjung yang datang hanyalah beberapa orang saja sehingga suasananya dapat mendukung aktivitas wawancara ini.	
Pertanyaan	Jawaban
1. Apakah pernah mengalami shoplifting/ pengutulan?	Ya, di toko ini memang pernah mengalami pencurian.
2. Barang apa sajakah yang sering terjadi kehilangan?	Eh, pernah kejadian kehilangan di area atau department wanita dan yang diambil itu pakaian wanita dan juga sempat pernah terjadi juga itu barang yang diambil itu pakaian remaja. Jadi kalau untuk barang yang sering kehilangan ya saya rasa pakaian wanita ya.
3. Apakah di matahari memberikan dana cadangan untuk pengutulan tersebut?	di toko ritel kami memberikan toleransi untuk cadangan kehilangan, itu nggak sampai 2%, itu masing-masing anu, tidak bisa sampai 2%. Itu dicadangkan untuk hilang, boleh hilang tapi ojek akeh-akeh ntik aku rugi. Jadi itu boleh hilang makanya di perhitungkan ada cadangan kehilangan bahwa ada dana sekian-sekian itu, toleransinya di situ.

4. Untuk gender, manakah yang sering melakukan pengutulan, laki-laki atau perempuan?	Untuk gender, memang susah ya untuk yang paling sering karena pernah kejadian pria dan wanita. Jadi kalau dibilang kebanyakan sih ya pria.
5. Kira-kira, umur berapa saja yang pernah melakukan pengutulan?	Umur yang melakukan pengutulan rata-rata adalah orang yang sudah berkeluarga atau yang berumur sekitar 30 tahunan bukan yang masih ABG. Tapi pernah ada yang mencuri itu anak remaja, ya sekitar 16-17 tahunan
6. Kebanyakan yang melakukan pencurian adalah perorangan atau berkelompok?	Kebanyakan itu adalah orang yang melakukan sendiri tanpa ada teman yang mendampingi, jadi mereka yang mencuri kebanyakan perorangan atau individu.
7. Bagaimana cara matahari untuk mencegah agar tidak terjadi pengutulan atau kehilangan barang?	Kita mencegahnya dengan cara memberikan pelatihan para karyawan berupa customer service karena merekalah yang berada di area penjualan dan juga mereka yang secara langsung bertatap muka dengan para customer jadi bagi kami customer service ini adalah kunci utama dalam mencegah agar tidak ada lagi barang yang hilang.
8. Bagaimana strategi matahari untuk mencegah	Selain customer service, kita juga memiliki CCTV yang ada di seluruh daerah matahari dan juga kami memiliki sensormatic yang diletakkan di pintu

pengutilan selain dari customer service?	masuk keluar para customer.
9. Apa yang dilakukan customer service ketika melihat pelanggan melakukan pencurian?	Pada saat pelatihan, kita memberitahukan untuk tidak selalu beranggapan bahwa customer yang mengambil barang tanpa membayar adalah pencuri karena siapa tau customer tersebut lupa untuk membayar atau dibawa tanpa sengaja jadi ketika ada customer service yang melihat aksi mencuri maka kita akan mengawasi pelanggan tersebut sampai ke meja kasir. Jika memang customer tersebut tidak membayarnya maka kita tidak menangkapnya di dalam toko tetapi menangkapnya diluar toko setelah melewati pintu keluar.
10. Bagaimana proses matahari dalam menangani pelanggan yang sudah ketahuan mencuri?	Pada saat sudah tertangkap, kita memprosesnya di dalam toko dulu untuk membuat surat pernyataan atau pengakuan, tapi itu hanya sebagai administrasi saja dan langkah selanjutnya kita akan menyerahkan ke polsek atau pihak kepolisian terdekat.
11. Apakah dari pihak matahari mengantarkan pelanggan yang mencuri ke pihak berwenang ataukah memanggil pihak berwenang	Melihat situasai dan kondisinya, kalau kondisi toko, eh, security tidak bisa mengantar karena tidak memungkinkan tinggalkan pos-posnya, kita telpon ke personal incase kita dari pihak polsek terdekat mereka akan mengambil orang itu. Nanti kita disuruh kesana, menunggu kalau ada waktu senggang baru kita disuruh kesana, nanti kita dikasih tanda terima bahwa kita sudah menyerahkan pencuri yang sudah mengambil barang ini ini ini dimatahari. Karena kita juga dituntun oleh manajemen pusat, kalau kita ada pencurian seperti itu tanggal sekian, biasanya kalo

untuk menangani lebih lanjut?	datang audit atau tim look prevention itu mereka akan tanya ini tanggal pencurian mana yang kamu serahkan ke polsek, kalo tidak ada bukti serah terima ke polsek pihak toko yang akan kena maksudnya disanksi karena pihak matahari tidak toleransi dengan tindak pencurian. Semua tindak pencurian akan diserahkan ke polisian selama itu memenuhi syarat menurut hukum, kalo masih anak-anak masih bisa ditoleransi karena batas usia anak-anak boleh tidak diselesaikan di kepolisian karena kalo sudah dewasa sudah mengerti ini salah itu salah, itu wajib. Kalau sampai tidak ada diselesaikan ke kepolisian, pihak manajemen toko akan kena disanksi.
12.Kira-kira usia berapa baru diserahkan ke kepolisian?	17 tahun baru diproses kepolisian. Cuman misalnya ada umur 15 16 tahun, mereka melakukan pencurian kita panggil orangtuanya. Bukan berarti nanti dilepas saja, mereka tetep kita sanksi dengan cara membeli barnag yang dicuri. Membeli barang seharga yang tertera itu.
13.Apakah pencuri yang diserahkan ke kepolisian juga dikenakan sanksi membayar barang yang dicuri?	Oh nggak, kita nggak ada melakukan pembayaran untuk dipolsek nggak. Mereka kita serahkan ke polsek kemudian dari pihak polsek bisa mengeluarkan tanda terima bahwa pihak toko sudah menyerahkan pencuri, nanti prosesnya mengikuti proses-proses polsek. Polsek kan juga punya standart kalau misalnya ini bisa ditoleransi apa tidak. Tapi tetep mereka akan punya laporan ke kita bahwa penyelesaiannya bagaimana.
14.Dari toko juga tetep ada pencatatankan tiap hari atau	Tiap bulan kita punya laporan, eh, kasus pencurian. Jadi misalnya awal bulan kayak gini kita laporkan yang bulan kemarin. Mulai tanggal 1 sampai 30 november. Kita laporkan ke manajemen tanggal

tiap bulan?	berapa aja penyelesaiannya bagaimana. Kalo masih dalam proses kepolisian kita serahkan ya hanya surat pernyataan dan tanda serah terima di kepolisian, kalo belum ada penyelesaian pencuri itu.
15. Apakah pernah kejadian dengan pencurian yang sama atau pencuri itu melakukan tindakan mencuri lagi?	Belum pernah.
16. Apa saja modus yang dipakai oleh pengutil dalam melakukan aksinya?	Modus yang paling sering dipakai adalah dengan cara memasukan barang curian kedalam tas (reper). Dan juga pernah ada kejadian dengan memakai celana yang agak besar supaya nanti bisa diselip-selipin. Itu modus yang umum sebenarnya (smartglar).
17. Bagaimana matahari mengatasi pelanggan ketika situasi atau kondisi sedang ramai dengan pelanggan?	Kami mengatasinya dengan mengambil atau menambahkan personil selama yang diperlukan. Sebelum bekerja, personil tambahan juga akan diberikan pelatihan terlebih dahulu sekitar 3-4 hari tergantung posisi dia dimana, kalau nanti ditempatkan dikasir ya mereka pelatihan sampai dipalang kasir dan kalo pramuniaga ya mereka berlatih cara melayani, service, pengenalan produk-produk knowledge.
18. Apa sajakah tugas manajer	Kami, manajer resiko, kebanyakan bekerja dilapangan untuk mengawasi secara langsung dan

resiko sendiri?	juga ada yang bekerja di bagian back office yang tugasnya memang mengoperasikan CCTV. Cuma kadang-kadang mereka kan nggak mungkin selama 8 jam kerja hanya duduk didepan CCTV, mereka juga lari ke area untuk memantau perkembangan di area bagaimana, memantau langsung kemudian dia balik lagi.
19. Apa fungsi dari CCTV itu sendiri?	Data CCTV memang kita backup Cuma tidak terlalu lama. Selama tidak ada peristiwa-peristiwa yang sangat penting ya bisa kita hapus. Jadi CCTV itu menyimpan peristiwa-peristiwa yang penting saja yang mungkin menimbulkan nanti pertanyaan dari customer, dan juga mengenai proses pelayanan kami, seperti itu.
20. Apakah ada pembaharuan dalam strategi untuk mengatasi dan mencegah pengutitan?	Selama ini yang dianggap toko ampuh ya itu aja. Nanti mungkin biasanyakn dari head office kan mereka akan terus mencari informasi, berita atau hal-hal yang berkaitan, bisa menekan angka kehilangan. Ya mungkin dirasa cocok untuk ditempat kerja kita biasanya kita sampaikan. Kita sampaikan dulu kemudian kalau memang butuh ya dijalankan. Kalau diputuskan kita pakai ini

Lampiran 3

Wawancara: Riz	
Tanggal: 11 Desember 2013	
Jam: 16.06 – 17.14	
Kondisi wawancara:	
- Wawancara dilakukan diluar jam kerja dan kondisinya mendukung dan berjalan dengan santi dan lancar	
1. Pernah tidak mengalami pencurian?	Ya pernah, kami pernah mengalami pencurian
2. Ada tidak dana cadangan untuk pencurian ini?	untuk cadangan, kami punya itu sekitar 2% tapi ya gak sampe 2%. Jadi itu dana dari toko untuk beban kehilangan barang itu. Itu dana untuk mencegah kerugian yang dialami toko.
3. Untuk pencurian nya, itu sering perorangan atau berkelompok?	di toko ini sih, paling sering ya perorangan, kalo berkelompok kami jarang melihatnya.
4. Apa aja sih modusnya?	pernah kejadian itu ada seorang cewek memasukan baju ke dalam tas nya dan itu ketangkap basah oleh customer service kami. Dan juga ada kalo gak salah ada juga yang memakai baju <i>double</i> , jadi dia bawa baju ke kamar ganti terus dia memakai baju curian terus di rangkap dengan bajunya sendiri. Itu juga ketahuan sama <i>customer service</i> kami.
5. Kalo pada saat	toko ini kan ramai biasanya pada saat lebaran atau

toko ramai, apa yang dilakukan untuk memantau seluruh customer?	liburan, nah sebelum itu kita sudah prediksi toko pasti ramai jadi kita akan menambah <i>customer service</i>, biasanya kita minta personil tambahan di SMK. Mereka diberi pelatihan dulu biar pada saat ramai mereka sudah tau tentang barang-barang toko, menyapa <i>customer</i>.
6. Bagaimana sih proses selanjutnya ketika sudah menangkap pelakunya?	Semua tindak pencurian akan diserahkan ke polisian selama itu memenuhi syarat menurut hukum, kalo masih anak-anak masih bisa ditoleransi karena batas usia anak-anak boleh tidak diselesaikan di kepolisian karena kalo sudah dewasa sudah mengerti ini salah itu salah, itu wajib. Kalau sampai tidak ada diselesaikan ke kepolosian, pihak manajemen toko akan kena disanksi
7. Bagaimana pandangan atau sikap anda terhadap tindakan pencurian?	Di tempat kami, pernah terjadi penggelapan oleh karyawan dengan nilai Rp. 100.000 dan hal ini berakhir di pengadilan. Perusahaan rela mengeluarkan biaya besar untuk proses peradilan walaupun nilai yang hilang Cuma Rp. 100.000 akan tetapi kalau ditoleransi akan berdampak besar pada mental karyawan. Demikian pula untuk pencurian oleh <i>customer</i>, tidak ada toleransi dan biasanya akan dipidanakan karena perusahaan memiliki <i>lawyer</i> untuk <i>membackup</i> setiap permasalahan yang berhubungan dengan tindak kejahatan
8. Apa saja sih strategi yang digunakan untuk mencegah <i>shoplifting</i>?	Pada saat pelatihan, kita memberitahukan untuk tidak selalu beranggapan bahwa <i>customer</i> yang mengambil barang tanpa membayar adalah pencuri karena siapa tau <i>customer</i> tersebut lupa untuk membayar atau dibawa tanpa sengaja jadi ketika ada

	<i>customer service</i> yang melihat aksi mencuri maka kita akan mengawasi pelanggan tersebut sampai ke meja kasir. Jika memang <i>customer</i> tersebut tidak membayarnya maka kita tidak menangkapnya di dalam toko tetapi menangkapnya diluar toko setelah melewati pintu keluar. Kita juga mempunyai CCTV dan <i>sensormatic</i>. Data CCTV memang kita <i>backup</i> Cuma tidak terlalu lama. Selama tidak ada peristiwa-peristiwa yang sangat penting ya bisa kita hapus. Jadi CCTV itu menyimpan peristiwa-peristiwa yang penting saja yang mungkin menimbulkan nanti pertanyaan dari <i>customer</i>, dan juga mengenai proses pelayanan kami, seperti itu.
--	--

Lampiran 4

Wawancara: Jack.	
Tanggal: Sabtu, 28 Desember 2013	
Jam: 15.26 – 15.44 WIB	
Kondisi saat wawancara:	
- Wawancara dilakukan diluar jam kerja dimana pada hari itu Jack bekerja setengah hari maka kami memulai wawancara di sore hari. Lokasi wawancara berada di dalam rumah makan dan suasananya cukup ramai oleh pengunjung namun wawancara tetap berlanjut.	
1. Pernah tidak terjadi pencurian-pencurian barang?	ok, kalau untuk pencurian, pernah. Jadi dalam pengertian, eeeeh, pencuriannya mungkin kita merasa kehilangan barang, gitu aja.
2. Itu kira-kira sebulan berapa kali?	Kalau kehilangan, kita mungkin jangan ngomong pencurian ngomong nya kehilangan aja, kalau kehilangan barang, ya cukup banyak sih memang, cukup banyak. Pasti ada resiko'e.
3. Jadi kira-kira stok opname nya itu berapa kali setahun, berapa kali sebulan?	Kalau opname kita ada beberapa macem. Yang pertama opname harian, yang kedua opname bulanan. Jadi otomatis tiap bulan pasti diopname.
4. Jadi tiap bulan tau ya kalau ada barang kehilangan?	Yes, tau pasti. Pasti keliatan, keliatan barang apa hilang, barang apa yang gak ada, seperti itu.
5. Kira-kira	Kalau di lokasi saya , yang paling banyak hilang tuh

barang yang paling banyak kehilangan itu barang apa saja?	barang yang non-elektrik. Peralatan rumah tangga. Contohnya tempat minum, suling, atau mungkin apa penggorengan, atau apa yang kecil-kecil.
6. Trus, apakah ada dana cadangan untuk barang-barang yang hilang?	Kalau dana cadangan kebetulan gak ada. Jadi semua responsible dari pengelola toko dalam arti store manager.
7. Jadi kalau ada barang hilang gitu rugi ya rugi?	Yes. Pasti rugi lah. Gak mungkin gak rugi. Pasti itu suatu beban yang ditanggung.
8. Kira-kira kebanyakan yang mengambil itu laki-laki atau perempuan?	Kalau untuk pelakunya, mungkin kalau saya boleh ngomong, saya gak bias ngomong laki-laki atau perempuan, tapi mungkin bias dibedakan antara orang dalam atau orang luar. Orang dalam dalam hall ini mungkin pegawai yang nakal kalau orang luar itu adalah customer yang memang punya niat seperti itu.
9. Kalau dari customernya sendiri, gendernya apa?	Kalau gender kebanyakan biasanya sih ada, ya kurang lebih sama laki-laki sama perempuan, tergantung barangnya. Kalau pas barangnya yang peralatan rumah tangga banyak yang perempuan. Bahkan kemarin itu ada ya anak-anak yang bawa jadi tiba-tiba, kita kan jual botol minum nih, botol tampil-tampil, mungkin ada anaknya customer mungkin, saya gak tau memang kita sih tidak menilai dia pencuri, tiba-tiba dibawa, dikasih susternya lalu ketahuan dikasir, akhirnya mau gak mau bayar tapi ya oke lah kita anggap itu sebagai ya tidak ada unsur

	kesengajaan sepperti itu.
10.Trus, kalau pelakunya yang bukan anak kecil, kira-kira umurnya berapa?	Kalau bicara umur, harusnya mereka sudah dewasa ya. Mungkin sekitar diatas dua puluhan, antara dua puluh sampai empat puluh.
11.Jadi yang remaja atau yang sudah berkeluarga?	Saya rasa harusnya mereka sudah berkeluarga.
12.Selama pengalaman, modus nya apa saja sih yang dipakai?	Hmmmm, modusnya mungkin kalau dibagi ke beberapa bagian itu ada yang mungkin ya, atau gampangnya, pengalaman saya terakhir tuh ada eh, satu komplotan ya, satu komplotan itu berisi sekitar empat atau lima orang. Jadi mungkin ada yang bertugas mengalihkan perhatian orang yang jaga disana, lalu setelah itu ada juga yang bertugas untuk mengeksekusi, lalu ada juga orang yang hangover barang, akhirnya barang bisa sampai kluar, dimasukin tasnya cewek. Waktu itu critanya kejadian satu komplotan itu isinya 2 cowok 3 cewek kebetulan ketahuannya pas setelah barangnya hilang jadi tidak ketahuan secara langsung kita liat dari rekaman CCTV yang ada.
13.Tapi kalau melihat secara langsung ada modus lain gak?	Kalau lihat secara langsung kita selama ini beberapa pengalaman ada orang bawa barang, tapi mungkin , kita sih gak pernah mikir negative kepada customer ya, kita pikir dia beli mungkin kita langsung nyamperin, ‘ini bu silakan langsung ke kasir’ jadi istilahnya kita juga jangan sampai customer juga

	merasa tersinggung. Kita kan gak enak, kita kan harus mikir praduga tak bersalah dulu kan.
14. Jadi pasti orang yang mengambil itu orang yang berkelompok?	Kalau orangnya niat pasti dia berkelompok, karena gak mungkin kalau gak berkelompok. Karena kita juga berusaha bikin satu system yang ada yang gimana cara nya meminimalisasi kerugian.
15. Kalau untuk strateginya sendiri itu bagaimana? Strategi untuk mencegah.	Strategi untuk mencegah, ok. Kalau kita bicara mencegah itu yang kita lakukan pertama yang pastikan kita harus punya opname, kita harus punya stok opname harian. Lalu yang kedua, eeh, kita punya satu system dimana barang itu bisa terkontrol secara terkomputeris. Dan yang ketiga, tentu tim security harus dilibatkan banyak ya jadi harus benen-bener ketat banget untuk bawa keluar barang harus dengan nota dan segala macem, itukan wajar.
16. Kalau untuk pegawainya itu tau gak sih cara mencegahnya tuh gimana?	Kalau dari segi sales sih gampang. Kita punya satu system sales kita itu harus sudah stand by di lokasi dimana kamu tau dalam satu meter square itu pasti harus sudah ada sales yang stand by. Sehingga otomatis eh, semua customer pasti harus bisa dilayanin lah, bisa terpantau.
17. Yang diutamakan dalam hal pencegahan yang mana,	Saya rasa dua-duanya harus berbanding seimbang ya. System juga mendukung dari segi human eror. Kalau dari segi tim sales yang ada pastikan dia mencegah atau mengawasi agar tidak terjadi

dari sistemnya atau dari pengalamannya?	kehilangan.
18. Kalau untuk proses ketika sudah menangkap pelakunya bagaimana?	Kalau dari pengalaman saya, langkah pertama yang saya lakukan saya coba klarifikasikan dulu yang bersangkutan, terutama kan, kalau kita ngomong orang dalam, orang dalam ngambil barang lalu kita panggil pasti toh. Kita ajak ngomong secara kekeluargaan dalam hal ini saya pun juga tidak mau sampai ribet untuk ngurusin hal-hal yang menurut saya menyita waktu. Jadi kita ajak ngomong enak-enakan, secara kekeluargaan, kalau memang ngaku, ok lu kembaliin barang lalu kita akan proses lebih lanjut. Dalam hal ini mungkin bisa jadi, yang pasti kita terminate pasti, dalam hal ini mungkin di keluarkan secara tidak formal atau gimana apalah istilah nya seperti itu. Kalau dia masih nggak ngaku, kita coba tunjukkan bukti, kita juga punya niat baik ya itungan'e 'lu saya kasih kesempatan ya kalo lu gak mau ya wes proses polisi ya proses polisi'. Seperti itu.
19. Kalau dari orang luar?	Orang luarnya, kalau orang luar selalu harus lewat hukum. Pasti dilaporkan ke polisi.
20. Itu dilaporkan kepolisi itu ditangani dari took dahulu atau langsung ke polisi?	Kemarin kalau gak salah ada kejadian, untung nya bukan di lokasi saya bekerja, ada yang ketahuan mencuri, customer, eh, diproses lewat keamanan dari, karena kebetulan lokasi waktu itu lokasi di salah satu mall, diproses lewat keamanan di mall biar keamanan sana yang akan proses ke pihak yang

	berwajib.
21. Pernah tidak menemukan pelakunya orang yang sama atau pelaku itu melakukan lagi di took anda?	Kalau itu saya rasa belum. Ya otomatis kalau sudah di proses, dia kan pasti masuk penjara dong. Ya kan?
22. Apakah ada tindakan yang berbeda antara pelaku yang belum berumur dengan pelaku yang sudah dewasa?	Hmmm, saya rasa harusnya sama. Karena kita juga memandang customer itu juga suatu pribadi yang sama. Kita kan memberikan perlakuan kepada customer harusnya sama.
23. Pada saat took ramai pengunjung, bagaimana sih cara menangani agar tidak terjadi kehilangan?	Ya kembali lagi dari yang tadi, pertama kesiapan dari tim yang ada harus stand by di posisi masing-masing sehingga semuanya bisa tercover, kalau seandainya tidak tercover dalam hal ini benar-benar overload ya kita masih punya second line dalam hal ini mungkin kasir masih juga membantu transaksi yang ada dan yang terakhir ada security yang pasti.
24. Kalau CCTV gitu apakah diketahui sebulan setelahnya ?	Kalau CCTV kita selalu online, dalam hal ini, eeh, kalau saya sebagai penanggung jawab disana terkadang memang kita Cuma, kita juga punya kewajiban, kalau saya pas nganggur saya iseng-iseng lihat CCTV sambil mengamati secara live. Seperti

	itu.
25. Jadi semua karyawan juga mengetahui cara kerja CCTV?	Oh ngak, hanya level-level tertentu saja, yang punya akses ke CCTV saja yang tau. Kalau semua pegawai lak celoko ntik kalau dia tau CCTV nya.
26. Di toko ada apakah ada pelatihan sales untuk menangani dan mencegah kehilangan?	Ada, ada pelatihannya. Karena setiap tim yang mau masuk pasti kita seleksi.
27. Kira-kira berapa hari?	Kalau dari segi training yang ada, setau saya sekitar satu bulan.
28. Itu semua pegawai dilatih selama 1 bulan? Baik dari pegawai sendiri maupun sales?	Semua. Semua yang akan bertugas di tempat kita pasti kita akan punya standarisasi khusus. Baik untuk melayani customer, baik untuk mencegah gimana caranya biar customer tidak melakukan hal-hal yang negative. Seperti itu.
29. Bagaimana jika ada security yang mengetahui letak CCTV dan memberitahu kan keppada temannya yang orang luar?	Saya rasa itu nggak mungkin karena eeh CCTV itu pasti akan dibikin sedemikian rupa agar tidak ada blanksport. Tidak aka nada blanksport. Jadi eh walaupun ada yang mengetahui, karena CCTV kita gak kita sembunyiin kok, kameranya keliatan kok. Dan itu memang CCTV nya gak cuman satu dua biji doing, buanyak skali, kalau jumlahnya saya gak isa ngomong ada berapa yang pasti banyak, ratusan lebih.

30. Jadi kira-kira sebulan ada berapa kali kehilangan?	Kalau kita bicara kehilangan ini kehilangan mungkin kalau sementara ini ya saya bisa bilang kalau dilokasi saya kehilangan secara besar secara a month besar saya baru selama satu dua tahun ini baru dua kali, kalau kehilangan secara besar. Tapi kalau kehilangan secara kecil, mungkin kalau kehilangan sendok kehilangan apa udahlah tutup mata lah hampir tiap bulan pasti ada.
31. Maksudnya kehilangan besar itu seperti apa?	Ya mungkin ada handphone, gadget atau mungkin barang apa, bisa hilang diambil orang.
32. Bagaimana mengambil barang nya?	Ya dikarenakan kita kan memang stocknya kan memang sudah tersedia semua, mungkin ada orang yang pura-puranya membeli, begitu mau dibawa ke kasir ternyata dia nggak bayar atau gimana seperti itu.
33. Bagaimana jika ada orang yang membuka EAS tag nya?	Kalau pengaman, pengaman sih kalau dilepas bisa jadi, tapi pasti alarm nya bunyi. Ada notifikasi yang harus dicek. Kita gak ngomong ketahuan, karena kenapa? kita gak tau siapa tau kesenggol trus lepas karena kalau kita jual, umpama kita jual laptop, laptop yang didisplay kan bukan kerdusnya tapi barangnya. Dan itu semua pasti diberi alarm, jadi begitu terlepas pasti ada notifikasi, bunyi nging nging nging, nah ini kita coba cari yang mana yang lepas dan mungkin kan dari tim yang ada pasti kasih tau oh ini mungkin displaynya ada lima gak. Seperti

	itu.
34. Apakah persepsi anda tentang pencurian? Apakah menjadi ancaman atau itu sudah menjadi resiko dalam berbisnis atau yang lain?	Kalau persepsi, jawabanku simple, itu pencurian pasti kan sudah niat, yam au gak mau harus di proses sesuai hukum sih. Dan itu memang suatu resiko sih, risk factor.
35. Aku menanyakan tentang latar belakang informan ya, anda lahir dimana?	Banyuwangi
36. Kalo profesi orang tua anda?	Eh, untuk profesi orang tua saya, eh, ayah saya juga wiraswasta, ibu rumah tangga.
37. Trus, sekolah nya dimana? dari sd sampai pendidikan terakhir.	Pendidikan terakhir saya itu, saya urut dari belakang aja ya, eh ubaya sarjana teknik kimia angkatan 99 lulus 2004 terus apa namanya, SMA nya di Wahid, Malang sma santo yusuf malang, SMP nya juga di wahid Malang, SD nya di rogojampi banyuwangi.
38. Kenapa lulusan teknik kimia tiba-tiba kerja di toko ritel?	Itu critanya rodo unik. Ya memang mungkin itu sudah jalan'e ya. Karena memang awal kerja bukan elektronik. Awal kerja saya justru megang mobil ya. Lulus saya gak kerja dulu karena waktu itu saya jadi atlet. Atlet olahraga bridge. Aku dulu pemain bridge. Berhenti main bridge kerja di salah satu toko mobil. Di toko itu 4 tahun terus ditarik toko sekarang. Lalu di hartono berjalan 6 tahun.

39. Terus selama perjalanan hidup dari SD, SMP, SMA sampai kuliah itu pernah gak melihat pengutitan atau mungkin iseng-iseng nglakuin ato temen?	Kalo nglakuin gak, tapi punya pengalaman 1 jadi waktu dulu saya kecil kalo gak salah waktu saya SD. Adik'e mama ku jadi korban ya aku gak tau itu pengutitan atau gimana, jadi istilah'e saya itu pergi sama adik mama ku sama emak ku ke satu toserba, terus entah gimana tiba-tiba adik mama saya ini diajak ngomong sama orang, mungkin dialihkan perhatiannya ato apa, terus tasnya diambil, ada orang bagian belakang ngambil barang dari tas'e. itu tok yang sempet saya lihat. Waktu itu karena saya masih kecil ya eh waktu itu reflex saya mungkin gak berjalan seperti orang dewasa jadi baru selesai ketahuan itu, eh sampek rumah baru saya bilang 'itu perasaan tadi ada temen'e ai yang ngobrol-ngobrol itu orang dibelakang ngambil. Selain itu tidak ada.
40. Dari pengalaman anda, itu bagaimana sih sikap atau pandangan anda dengan pengutitan?	Hmmm, mungkin saya mikirnya cuman satu sih, ya kalo itu memang tindakan kejahatan ya sebisa mungkin ya, kalo misal kamu tanya aku boleh melakukan jawabanya pasti gak, jangan sampek, sebisa mungkin kalo kita, kita juga harus jaga barang-barang kita dewe biar gak terjadi hal-hal itu. Toh yang rugi kan kita. Jadi intinya tidak bisa dibenarkan.

Lampiran 5

Wawancara: YO	
Tanggal: 06 Januari 2014	
Jam: 15.26 – 15.56 WIB	
Kondisi saat wawancara:	
- Wawancara dilakukan diluar jam kerja yaitu pada sore hari. tempat untuk wawancara adalah di rumah makan dengan suasana yang mendukung wawancara sehingga wawancara dapat berlangsung dengan baik.	
Pertanyaan	Jawaban
1. Apakah pernah terjadi pengutulan di toko anda?	pernah, di toko kami pernah terjadi pencurian tapi ya gak terlalu sering
2. Apakah toko ini punya dana cadangan sendiri untuk pencurian?	dana cadangan kami gak punya. kalo kita kehilangan barang ya berarti kita rugi, untung toko ya berkurang untuk menutupi kerugian itu jadi ya memang kita gak punya dana untuk itu.
3. Biasanya yang melakukan pencurian itu perorangan atau berkelompok?	kalau yang dicuri itu barang bukan elektronik ya perorangan, gak mungkin kan barang kecil digotong banyak orang. Tapi kalau barang elektronik yang besar seperti tv, ya berkelompok.
4. Dari pengalaman itu modus yang dipakai apa saja?	modus, ya ada yang masukin ke dalam tas, atau ada yang di bawa susteranya, taruh ke keranjang atau tas bayi, ya kebanyakan seperti itu.
5. Kalo toko ramai, gimana cara mengatasi biar gak ada	pas rame-ramenya sih ya kita harus lebih siap, semua karyawan harus sudah ada di pos-posnya sebelum toko buka dan tentu saja untuk <i>security</i> nya juga harus lebih siap dalam mengawasi pintu masuk

shoplifting?	keluarnya <i>customer</i> .
6. Bagaimana sih proses yang dilakukan toko ini setelah menangkap pelaku di area?	proses, kita selalu memprosesnya lewat hukum jadi kita akan melaporkannya ke pihak yang wajib seperti kepolisian. Nah kalau yang melakukan itu orang dalam, yang mencuri, kita prosesnya akan langsung memecatnya.
7. Bagaimana pandangan atau sikap anda terhadap shoplifting?	<i>Customer</i> yang ketahuan mencuri akan kami proses ke polisi, karena yang pasti niatnya adalah mencuri, jadi besar kecilnya nilai barang tidak menjadi masalah bagi kami
8. Apa saja sih strategi yang dilakukan toko ini pada saat toko ramai?	Menyikapi <i>shoplifting</i> untuk saat ini kami melakukan perbaikan di internal dulu. Kalau untuk internal karyawan segala bentuk pencurian hukumannya pecat. Dan kalau pelaku ini adalah <i>customer</i> langsung kami proses ke kepolisian. Besar kecil sama saja buat kami karena yang pasti niatnya mencuri. Alasannya kami mau <i>customer</i> belanja dengan nyaman dan bisa melihat secara langsung <i>display</i> produk

Lampiran 6

Wawancara: Roy dan Ri Tanggal: Minggu, 2 Maret 2014 Jam: 11.22 WIB	
Kondisi saat wawancara: - Wawancara dilaksanakan di dalam ruang kantor bapak Roy yang berada di luar area penjualan. Di ruangan tersebut kondisi nya tenang sehingga wawancara berlangsung dengan lancar walau pada awal wawancara sempat adanya karyawan yang masuk untuk mengambil barang di dalam ruangan namun selebihnya berjalan tanpa adanya halangan apapun.	
1. Apakah pernah terjadi pencurian?	Di toko ini, kurun waktu 3 tahun terakhir pernah kejadian kurang lebih 2 kali peristiwa dan memang tidak sampai kita kepolisikan maksudnya. Memang dari awal kitakan tidak memakai istilah security, kita memakai istilah LP yang artinya kan Lost & Prevention jadi cenderung pada kehilangan dan pencegahan, jadi kami kalau memang ada beberapa customer yang novabel, kami merasa atau bahkan melihat, tertangkap mata mereka melakukan, kita lebih cenderung ke prevention nya, pencegahannya. Memang dari awal dia memang sendiri yang pengen ya udah kita melakukan penangkapan seperti itu.
2. Itu dua kali peristiwa dalam seminggu atau sebulan?	Saya lupa, kalau range nya tuh nggak terlalu, agak panjang sih, Cuma gak seminggu sekali atau sebulan sekali, juga belum tentu.
3. Mengetahui	Kebanyakan temuan di lapangan. Jadi temuan di

kehilangan itu dari cek data atau temuan dari lapangan?	lapangan, ya ada informasi dari kalau saya boleh istilahkan anak lorong yang artinya staff kami yang berada di posisi dekat area itu ya mungkin secara mata mencurigai karena dari yang bersangkutan juga memberikan sinyal bahasa gerak tubuh yang mencurigakan sehingga kami harus mengawasi. Mengawasi dengan artian ya tidak terang-terangan mengawasi hanya memantau. Kalau benar dia yang mengambil barang itu, apa itu untuk ditransaksikan atau memang tidak di transaksikan, jadi glagatnya akhirnya kita liat kita pantau terus sambil kita informasikan ke bagian LP yang terkait jadi membantu mengawasi. Nah setelah itu terjadi kebanyakan sih memang jarang dari data. Kalau sudah dari data biasanya kita melihat customer tersebut. Misalnya mencurilah kita sudah menjudge dia mencuri, ya kita liat apa yang dicuri, misalkan kita gak tau 94iker94 kelolosan gitu, nah baru kita akan melihat dari data. Apakah ada penjualan dari barang yang diambil. Kan kita prospek ke tempat barangnya, misalnya loreal, kita ke lorong loreal, kita lihat oh iya ternyata hiang satu, kita lihat keesokan harinya apakah ada transaksi mengenai item tersebut, kalau memang ada berarti kita tidak kehilangan kalau memang tidak ada berarti kita kehilangan.seperti itu kalau dari data dan temuan langsung.
4. Data itu apakah dari stock opnamanya sendiri?	Kita nggak sampai stock opname ya memang mungkin istilahnya setok, kita lihat, kan kita juga sudah punya tricknya kita beberapa mungkin kayak loreal, barang-barang yang mahal mudah hilang, kita sebaiknya juga tidak terlalu banyak paling empat atau lima sehingga kita kan bisa lihat, kok bisa sisa

	empat. Nah, kita konfirmasi ke kasir apakah ada transaksi dengan item tersebut, kalau memang ada ya gak ada masalah, kalau tidak ada kita akan lihat di system kami, apakah item tersebut ada peninjauan atau tidak, gitu kalau dari data.
5. Kalau dari pengalaman sendiri, bagaimana sih pngutilan tersebut beraksi?	Sering kehilangan biasanya di area kosmetik, yang kemarin temuan nya staff kami eh melihat customer bawa keranjang nih kayak orang belanja biasa, berdua, kemudian dia ke ruang kosmetik, nah kebetulan mungkin kalau mas mengamati atau mbak nadiya kan pintu masuk kita kan di sebelah kanan troli trus ada tumpukan keranjang customer, nah itu dijadikan media untuk menghalangi pandang mata kita. Kan memang kan secara sudut kan memang kalau melihat arah sini kan memang agak susah di area obat-obatan itu, nah jadi dia mengambil kotak tersebut, ditaruh dikeranjang, tapi dia eksekusinya tidak di situ. Jadi eksekusinya, yang namanya malingkan gak mungkin nyari yang rame, pasti nyari yang sepi, di area obat-obatan, sambil seolah-olah mau membeli obat, dia jongkok sambil lihat-lihat ya dia sambil merapi, nah pas itu ada tim LP kami, ya pas mungkin iseng, pas lagi lewat, control, kok aneh customer ini gak seperti yang lain, nah terus dipantau akhirnya mungkin pas dipantau dia merasa, system malingnya dia keluar, pas ada yang ngawasin, ya dia seolah-olah ambil obat-obatan tersebut biar 95iker kita membeli, ditaruh situ, kemudian dia jalan lagi ke area food kami yang sebelah sini yang agak sepi nah disitu dia baru eksekusi. Nah karena sudah dipantau, emang kami dengan sengaja membuat suasana mendukung, wah kok sepi gitu, tapi tetap dipantau, ya udah pada saat

	dia pergi ya gak tau kenapa apesnya dia kemasanan ditinggal disitu, coba seandainya kemasannya dimasukin sekalian akhirnya gak ada jejak, nah dia meninggal jejak berupa kemas. Pada saat dia pergi dari tempat eksekusi itu staff kami langsung ketempat itu ngeliat mungkin jangan-jangan dia taruh ini cuman ambisinya doing, ternyata bener ada kemas ya udah kita tinggal nhubungin kasir memastikan customer tersebut apakah barang tersebut dia transaksikan atau tidak ternyata memang tidak ada transaksi nah baru setelah keluar dari kasir ya kita dengan cara nya kita menghandling tetap dengan sopan mengingatkan bahwa ‘ibu mohon maaf , kebetulan kemarin ibu-ibu, mbak ini tadi saya melihat ibu ngambil produk ini, mungkin bisa saya lihat belanjanya?’ ya udah kalo maling udah ketahuan merah-merah gitu. Ya dah dia menunjukan akhirnya dia berkomentar ‘ya ini saya beli di tempat lain’ gitu dia bilang. Trus ‘bisa kita minta struk belanja yang di tempat lain?’ dia tidak bisa menunjukan alasannya sudah belinya kemarin, sudah beli dilain hari. Maksudnya beli dimana juga agakk, kita kan bisa lihat gerak tubuh maling kalo ketahuan pastikan akan terbata-bata gitu. Akhirnya udah kita ajak keruangan ini ya kita interviewseperti ini ya maksudnya karena kita punya saksi dan bukti juga akhirnya ya mengakui seperti itu.
6. Tapi gak pernah sampai kepolisi? Jadi pasti di handle sendiri?	Hmm, kita melihat situasi yang berkembang saat kita proses. Artinya misalnya maling tersebut tidak koorperatif ya kita akan teruskan ke polisi. Kan memang komitmen sini memang setiap tindakan pencurian kita akan larikan ke polisi, cuman kita melihat proses dari, ya mungkin dia koorperatif

	mengaku trus mungkin memberikan informasi-informasi apakah dia kayak punya perkumpulan atau sindikat atau hanya iseng-iseng atau mungkin klepto juga nah seperti itu. Kalau dia memang kooperatif ya kita paling hanya mengatakan dia ini harus ditransaksikan tanpa harus dikalikan berapa kali tidak, tidak seperti itu. Tapi kalau dia tidak kooperatif, tidak mau mengaku, tidak mau apa ya akhirnya kita ya nggak pikir panjang, masa kita harus marah-marah, pukul meja, ya udah kita kan juga punya backingan minimal kapolsek di daerah sini. Ya udah, pak ada tikus nih, dia sudah tau ya udah dia kesini, dibawa akhirnya bikin berita acara ya sudah. Seperti itu.
7. Kalau dari kebanyakan pencurian nya itu alasannya apa sih?	Alasannya ya mereka pertama niat nya katanya membeli. Kedua ya lupa, lupa mentransaksikan. Kalau yang mereka nngambil lengkap dengan kemasan, tapi kalo memang tanpa kemasan memang sudah ada iindikat tidak baik, tapi ya tetep kejadian kemarin yang satu dengan tanpa kemasan satunya dengan kemasan itu, awalnya beli di tempat lain tapi tidak bisa membuktikan akhiinya ujungnya ngaku lupa transaksi, seperti itu.
8. Apakah punya dana cadangan tersendiri untuk pencurian tersebut?	Kita tidak punya dana cadangan khusus kayak kehilangan barang ini cuman kita memang punya budget untuk shkrinkage jadi ya kita dikasihin budget dari manajemen kami mungkin sekian persen dari omset yang ada itu ya untuk membantu toko juga dalam hal mungkin kan ya kita tau ada beberapa customer atau saya ngomong oknum ya, oknum mungkin mengambil barang, nyicipi gak bayar

	seperti itu ya itu kira-kira kita mau gak mau kalau barang itu emang bisa di return ke supliernya itu gak ada masalah misalnya kita kan menjual barang-barang import, yang novabelnya semua barang-barang import semua tidak bisa di return jadi beban toko ya mungkin misalnya ditemukan sebulan di komulatif sekian juta nah mungkin ya sekian persen dari kita nih ada cadangan nih langsung dari office kami sekian ratus ribu tapi kita nggak terlalu banyak beban jadi,500rb itu untuk beban toko 500rb kita di subsidi dari pihak manajemen. Seperti itu.tapi secara khusus untuk budget penangkapan tidak ada.
9. Pelakunya, kebanyakan perorangan atau perkelompok?	Yang pertama berdua itu, yang terakhir sendiri. Laki-laki. Berkelompok sih, belum ditemukan ya. Makanya saya takut itu apakah dia sindikat atau bukan. Kalau sindikat kan pasti berkelompok dan itu dia mata pencariannya apakah dia memang mencuri. Jadi orang-orang yang terlibat itu ya hidup sehari-harinya ya dari mencuri, mereka gak dapet mencuri ya gak makan gitu kasarannya. Tapi yang lainnya sih rata-rata mungkin isengan, mungkin karna novabelnya tempat ini kalo mbaknya sama masnya liat kan tidak begitu rame kan akhirnya kesempatan itu ada, kok gak ketahuan, sekali, du kali, seperti itu.
10.Kalau masalah umur?	Umur rata-rata 25 sampai 38 ya. Kan yang terakhir tuh paling tua 38 trus mungkin mbaknya apa adiknya itu. Kemarin juga bapak-bapak yang sudah berkeluarga.

11. Kebanyakan gendernya laki-laki atau perempuan?	Ya, kebetulan di sini juga kejadian perempuan berdua sama yang satunya laki-laki bapak-bapak. Tapi kalau melihat case-case dari toko-toko lain, perempuan.
12. Dari manajernya sendiri untuk mengatasi atau strategi yang dipakai bagaimana?	Nah iya maknanyakan seperti yang kita bilang kita sendiri cenderung ke pencegahan nya. jadi trick nya, bukan trick sih, ya kita di sini membuat intinya biar orang itu tidak, pertama tidak punya pikiran untuk mencuri. Apa sih yang membuat orang punya pikiran mencuri? Pertama situasi yang mendukung. Dalam hal ini lingkungan nya sepi. Nah kita jangan sampai membuat area tersebut sepi. Pertama kendala kan orang mencuri ya, ini niat mencuri ya, masa mencuri permen, jarang banget kan. Paling anak-anak kecil permen gak dibayar, okelah itu kenakalan anak kecil. Tapi kalau pencuri kita sudah tau kan loureal, itu yang pertama, yang kedua kita, kalau sindikat, mereka akan mencuri barang-barang yang laku dijual susu, nah jadi di tempat-tempat yang kami pajang item-item tersebut kita harus kan tidak boleh tidak ada orang. Kejadian kemarin, kebetulan juga pada saat pergantian bisa shift bisa pas istirahat, di toko sini dua kali istirahat, nah memang mungkin kalau sindikat sih dia dari awal sudah membaca kalau di sini di area ini kosongnya jam sekian karena istirahat. Nah seperti itu. Jadi dia sudah menggambar kalo sindikat kan profesional. Tapi kalo yang customer biasa yang iseng-iseng gitu ya dia merasa gesit aja. Gesit, ada keinginan eh bukan keinginan sih, ada situasi sehingga dia timbul keinginan, nah seperti itu. Jadi kita ya sistemnya menempatkan staff kami, baik itu staff maupun LP securitynya di tempat-tempat yang ada barang yang menjadi

	sasaran mereka jangan sampai kosong. Yang kedua ya kita eh salah satu juga dari customer service kami, begitu ada customer yang masuk minimal kita menyapayakan. Kalau mereka masuk dari pintu masuk kita sapa tapi kalau ketemu staff lagi disapa jadikan gerak-geriknya pas ketemu karyawan nah itu. Kalau masuk kita cuekin ya mungkin juga peluang masuk bagi mereka jadi dengan adanya kita menyapa terus ya mungkin sama dia, wah mau kesini ketemu staff, mau kesitu ketemu staff akhirnya mengurungkan niat nya dia untuk melakukan hal-hal yang tidak diinginkan. Jadinya penempatan staff ditempat-tempat yang menurut kami itu, benda-benda yang menjadi sasaran pencurian.
13. Itukan dari SDM nya ya, nah di toko ada tidak suatu system atau barang elektronik seperti CCTV, EAS tag?	Kita, ya memang, ya perlu saya akui juga, kita nggak mempunyai CCTV sampai selama ini karena masih ada perpindahan manajemen dari LP. LP kita kan outsourcing, jadi barusan bulan satu maret kemarin ada perpindahan yang manajemen yang lama itu belum ada CCTV. Nah perpindahan baru ini mereka akan memprogramkan CCTV dan realisasinya kurang tau kapan karenakan itu juga bukan budget yang kecil untuk CCTV kan. Ntik itu ditenderkan lalu nanti di nasionalkan, cuman sampai saat ini belum ada. tapi di beberapa tempat ada yang sudah ada.
14. Jadi ditoko ini kalau untuk pencegahan memang dari SDM nya.	Iya modal SDM karena memang kita sendiri memangkan levelnya premium jadi kita juga memberi sedikit kenyamanan bagi customer kan memang ada beberapa customer yang, kalo kita menyarankan ‘bapak ibu mas mbak tasnya mohon

	dititipin'. Ada yang berkenan ada juga yang tidak berkenan. Jadi kami menginginkan pelayanan kami maksimal ke mereka jadi mereka menganggap kita masuk toko ya udah serasa punya toko sendiri. Ya udah mau pake apapun ya mungkin, jadi kalau gak mereka sendiri yang punya inisiatif menitipkan kita memang tidak pernah dengan sengaja meminta, ya 'mas ini dititipkan dimana?' 'Oh ya bawa aja ibu.' Itu kalo kasusnya kita lihat barangnya kami jual juga kami menyarankan 'bawa aja kalo mau dibawa' 'oh gak titip aja' baru kita titip. Karena kita kan memberikan kenyamanan. Karena kan gak semua customer yang suka seperti itu atau ada yang mungkin barang-barang pribadi mungkin juga mahal ya sudah, kalo dari customernya sendiri yang mau ya kita terima, seperti itu.
15. Apakah SDM nya diberi tahu ciri-ciri atau cara mengatasi pencurian?	Eh, itu pengalaman. Kalo saya bilang pengalaman karena semua teori bisa dituliskan dari pengalaman tokoh-tokoh karena dari tim LP kami sendiri memang setiap sebulan sekali pada minggu ketiga itu ada meeting internal mereka nah disitu yang dibahas banyak. Selain laporan, juga mereka ada semacam kayak pendidikan ya jadi mungkin dari tatapan mata wah ini gak bener. Jadi membangkitkan skill yang lain. Jadi tim LP sekarang ada pendidikannya seperti itu, mengetahui ciri-ciri nya, kalo customer udah keliatannya kayak gini untuk sekian persen berarti sudah mengarah ke sana dan ini belum tentu, memang mereka di trainer focus seperti itu. Dan setiap breafing pagi, seasonnya mereka breafing kita nya menyampaikan kalo ada yang perlu disampaikan, kan gak mungkin tim LP bekerja sendiri, kadang-kadang biar mereka bisa dibantu, ini

	lo rek formal'e seperti ini minimal diawasi. Awasinya jarak sekian, jangan sampai customer merasa terawasi dengan ' oh kok saya diliatin terus, memang saya maling' gak nyaman lagi kan nanti takutnya gak enak seperti itu. Ada tata caranya.
16. Apakah karyawan diberikan pelatihan terlebih dahulu?	Eh sepanjang yang pernah saya laksanakan ke tim LP sendiri, tiap recruitment mereka ada pelatihan, tapi saya gak tau apakah didalamnya apakah dimasukan materi soal seperti itu atau tidak. Tadi saya ngomongnya itu setelah mereka menjadi karyawan dua minggu sekali ada meeting baru disitu akan dijjadikan pelatihan, tapi kalo recruitment mungkin itu cuman sekedar teori aja, kalo ada maling gini gini gini cara mengatasi maling, mungkin seperti itu tapi gak detail sampai gerak-gerik seperti itu. Tapi tetap ada memang dari tim LP nya sendiri.
17. Jika terjadi overload pengunjung atau situasi ramai, bagaimana atau cara mengatasinya agar tidak terjadi kehilangan?	Biasanya kalo toko-toko rame itu juga mereka juga disupport dengan anggota yang lebih banyak. Karena kalo sebuah supermarket idealnya memiliki empat tim security atau LP. Jadi satu toko ini dikasih sama outsourcing nya tuh 4 orang dan misal toko-toko rame itu lima untuk menjaga toko tersebut karena memang kita juga mendokrin anak-anak kalo LP bukan hanya 4 orang tapi, dalam toko ini ya jumlah karyawan kan 27, jadi kita koor kan pada anak-anak kalo ditanya 'LP ada berapa?' '4 orang' kalo ada yang ngomong 4 orang kita jewer 'salah, LP nya 27'. Artinya semua orang memposisikan dirinya sendiri menjadi seperti LP, tapi untuk mengeksekusi itu wewenang dan tanggung jawab dari LP nya sendiri.

	Jadi kalo ditanya ‘berapa LP mu?’ ‘4 pak’ kalo 4 kita jewer 27 benar. Trus ‘berapa staff nya projuice’ ‘ada 5 orang’ 5 orang kita jewer, salah ada 27. Intinya kita mendokrin seperti itu biar saya juga sendiri sebagai manajer juga merasa wah saya manajer ya udah saya manajer tugasnya segini aja gak mau sama anak-anak, begitu juga demikian saya projuice gak mau ke <i>grocery</i> ya juga salah. Jadi <i>projuice</i> memang tidak perlu tau detail bagiannya <i>grocery</i> tapi harus tau minimal bantuin majang barang seperti itu. Jadi ya itu, karena 5 orang tidak, mungkin saya mengakui bahwa, dengan luas area toko seperti ini, 4 orang juga, kalo saya boleh pribadi ngomong kurang karena kita dua lantai. Nah 4 orang, asumsi shift pagi 2 ya yang satu di area yang satu kadang-kadang kalo ada tamu atau lewat pintu karyawan kan mesti turun buka’in tinggal satu sih di atas, dengan luas area segini satu orang handle sekian meter persegi kan gak mungkin makanya kita kan mensupport juga dengan karyawan-karyawan. Dan kalo misalnya hari rame ya satu shift bisa 3.
18. Kalo untuk proses, disini ada catatan tersendiri gak untuk pengalaman pencurian?	Kita punya laporan, ada laporan mingguan namanya risk and management, itu laporan penangkapan apabila dalam periode satu tahun itu ada penangkapan dilaporkan tapi dua minggu terakhir kita udah lama gak melapor itu ada kalo laporan ada istilah klarifikan dari tim outsourcing dan manajemen kami itu ada laporan tiap minggu, tapi kalo buat LP sendiri tiap bulan. Sebulan sekali, kalo dari tim outsourcing nya sendiri missal penyeteran bersamaan dengan absensi untuk penggajian kalo kita mingguan jadi biar croschek antara outsourcing sendiri dengan manajemen kami. Ada laporan

	tertulis memang.
19. Itu missal sebulan gak ada pencurian tetap dilaporkan?	Tetap dilaporin. Ditulis tidak ada gitu. Nah memangkan prestasinya seorang LP kan berhasil menangkap tapi bukan juga mengada-adakan, bayar orang biar aku dinilai bagus akhirnya bayar orang seratus rib uterus jadi maling. Tapi gak sampai gitu kok.
20. Pernah tidak menemukan pencuri dengan orang yang sama untuk kedua kalinya?	Tidak. Dan itupun juga menjadi apa ya, menjadi trauma bagi mereka. Tapi kalo sindikat dia juga kan pasti pernah, organisasi yang professional, pastikan juga punya trik sih. Mereka gak mungkin melakukan orang-orangnya di toko yang sama dalam waktu yang dekat, tapi kalo sudah ketahuan kan mereka pake jeda, jeda bisa seminggu bisa dua minggu sebulan dua bulan tiga bulan bahkan setahun dengan harapan kita sudah lupa. Kalo ketemu rambut panjang ketahuan sudah sempet terungkap dating lagi pakai topilah pakai kaca mata kan seperti itu. Namanya kalo sudah sindikat apapun dilakuin.
21. Apakah ada pengalaman lain lagi untuk modus selain gerak gerik?	Modusnya ya seringkali hanya bahasa tubuh yang disampaikan pelaku. Ya itu makanya dia pastikan melihat situasi aman apa tidak, terus kita juga melihatnya dari tatapan mata, kadang kalo maling sih biasanya paling takut bertatapan dengan petugas atau staff toko kadang mereka sok cuek tapi tidak semua orang cuek kita 104iker seperti itu. Itu salah satunya, tidak berani bertatapan mata dengan staff toko dan petugas selain itu juga gerak-gerik tubuh dari dia

	dan juga kita bisa melihat barang yang dibeli itu artinya mungkin bawa keranjang atau bawa troli tapi isinya susu, kosmetik, jadi itu bisa menjadi salah satu pertanyaan ya bukan mencurigai tapi pertanyaan ‘oh, apakah dia memang beli?’ ya kalo beli ya gapapa seperti itu. Makanya setiap barang-barang yang menurut kami dalam kategori highriskitu memang kita lebih ya agak mengawasi tapi dengan mengawasi tanda kutip memberikan kenyamanan customer juga. Tadi ada customer misalnya mbak nadiya, pake kacamata pakai baju ini bawa susu seperti itu nanti diliat transaksi apa gak. Kita lapor kita tinggal aja, ntik kasir kalo memang melihat oh ini kriteria yang disebutkan, tapi kok belum ditransaksikan nah setelah nanti dia langsung biasanya sambil transaksi gitu, ya ini trik lagi, manggil staff terdekat ‘eh bilangin LP nih’ dia udah tau istilahnya udah nyambung . ya udah akhirnya dating kalo memang betul kita samperin ‘ibu tadi kita liat ibu masukin ke keranjang item ini’ ‘oh saya taruh lagi di mana gitu’ kita liat, ow ya bener ya sudah. Jadi memang harus ada komunikasi antar anggota, gak isa mengandalkan 4 orang itu dengan luas area toko seperti ini juga kesusahan, seperti itu.
22. Apakah persepsi anda tentang pencurian? Apakah menjadi ancaman atau itu sudah menjadi resiko dalam berbisnis atau yang lain?	Sudah pasti itu menjadi ancaman bagi toko ini, tapi visi kami adalah lebih baik mencegah orang untuk melakukan pencurian dari pada menangkapnya.

23. Latar belakang pak, kelahiran dimana?	Saya kelahiran ambon, tanggal 30 juni tahun 77.
24. Lalu profesi orang tua?	Profesi bapak, kebetulan pegawai negri ibu ibu rumah tangga.
25. Lalu, dulu sekolahnya dimana?	Saya sekolah kalau untuk sekolah dasar, karena mengikuti orang tua yang kerja diperbankan jadi agak berpindah-pindah, saya pernah mengacam SD di Situbondo kelas satu dan kelas 2 kemudian pindah ke Kendari Sulawesi Tenggara itu untuk kelas 3 dan kelas 4, kelas 5 kelas 6 saya ada di sengkang salah satu kabupaten di Sulawesi selatan. Nah kebetulan terus lanjut SMP nya saya dari SMP kelas 1 hingga lulus SMA saya di Denpasar Bali. Lulus SMA saya pindah ke Surabaya tahun 96, eh 96 saya lulus, saya lupa pokoknya setelah lulus SMA, saya kuliah di Surabaya di STIKOM ngambil jurusan manajemen informatika. Kemudian lulus tahun 96 97 awal lah. Sebelum mendekati fase terakhir saya mencoba idealis kuliah sambil bekerja, ternyata kok susah akhirnya saya focus untuk kuliah dulu setelah lulus saya bekerja. Bekerjanya masih di dunia ritel tapi dengan beda perusahaan waktu awal bekerja saya bekerja di TOP Supermarket, tahun 2001 saya bekerja di TOP supermarket kemudian dua tahun berikutnya tepatnya di juli 2003 ya perusahaan TOP company nya itu di Indonesia mungkin tidak bisa mengikuti perkembangan akhirnya failed dan di hangover ke toko sekarang. Jadi tahun 2003 itu seluruh ritel bermerek TOP supermarket di akuisisi oleh toko sekarang. Dan untuk di toko sekarang, pertama kali di sidoarjo kemudian 2001 pertengahan ada pembukaan outlet baru di toko kami cabang lain akhirnya saya dipromosikan untuk level yang lebih

	tinggi jadi supervisor. 6 bulan berikutnya saya pindah lagi ke Giant Mulyosari dengan posisi yang sama jadi supervisor di supervisor administrasi kemudian di tahun 2009 akhir mendekati ke 2010 itu saya ada dipromosikan ke level yang saat ini saya dapat yaitu asisten manajer dan saya sempat untuk acting nya saya setahun di toko cabang Kedung Sari kemudian tahun 2010 toko cabang Grand City buka saya dipindahkan ke sana kemudian tahun 2011 Desember tepatnya 23 Desember 2011 saya dipindahkan ke toko cabang ini sampai sekarang.
26. Jadi awal kerja jabatannya sebagai apa?	Staff. Jadi waktu di TOP saya juga jadi staff admin kemudian di hangover di toko sekarang juga saya diposisi yang sama di staff admin.
27. Jadi itu staff back office nya?	Ya, kalau bagian input-input nah itu tugas saya.
28. Pernah ke bagian staff yang ada di lapangan?	Belum pernah. Jadi saya murni di bagian saya administrasi.
29. Selama sepanjang hidup pernah tidak mengalami atau melihat pengutulan?	Kalau melihat secara langsung mungkin tidak ya. Mungkin yang saya lihat sudah di eksekusi. Artinya dalam kondisi tertangkap dan dimasukkan ke ruangan. Dulu saya masih ingat itu waktu SMA di suatu supermarket juga, saya lihat di pos satpam ada dua anak dua oranglah ya, remaja gitu, ya diinterview oleh security. Setelah saya tanya dia melakukan pengutulan. Itu pengalaman hidup saya, Cuma kalo selama saya menjabat bekerja di ritel ya mengalami, mengalami karena dengan posisi yang saya jabat akhirnya saya juga pernah mengeksekusi artinya, telah terjadi penangkapan di toko yang saya pegang, saya eksekusi yang artinya wawancara, maksud dan tujuan, kenapa sampai berbuat sampai begitu apakah

	dia melakukannya sendiri atau bersama teman-teman, ini pencuri amatir atau sudah terorganisir dengan baik, seperti itu nah Cuma kalo pribadi belum sampek menjebloskan ke polisi karena memang etiket baik juga kooperatif dari sang pelaku, jadi sehingga tidak memberikan punishment yang lebih, kalau mereka sudah beretiket dengan baik ya itu sudah cukup bagi kami bahwa sesuai dengan komitmen kami loss and prevention lebih baik mencegah daripada setiap apa tangkap, itu memang bukan tujuan dari kami dan anggota security kami tujuan kami masih bisa dicegah kenapa harus kita punishment
30. Kalau melihat tindakannya belum pernah?	Tindakan ya saya juga pengalaman waktu di ritel sebelumnya yang lama di TOP itu ya agak sedikit ekstrem ya, maksudnya eksekusinya kita tujuannya sih mungkin saat itu teman-teman security yang penting ada proses dia jera ya kan. Ya mungkin semacam ya kita kasih punishmentnya membersihkan kamar mandi. Nah itu kan, pikiran saya saat itu tidak semua orang rela dan ikhlas disuruh bersihkan kamar mandi yang bukan rumahnya. Pasti kana da malu kan disaksikan orang banyak, malu itu yang kita jadikan punishment. Jadi kita tidak sampek melaporkan ke pihak yang berwajib untuk memberikan kegiatan atau aktivitas yang membuat dia jera secara moral bukan fisik. Takutnya kalau fisik nanti kalau dia gak terima bisa nglapor nah kita yang boomerang juga buat kita, jadi kita beri punishment yang moral ya salah satunya ya bersihkan kamar mandi walaupun kamar mandi kita ya sudah bersih karena kita kan juga punya petugas kan, ada juga membantu teman-teman keliling mungkin lagi bersih-bersih sampah dia juga ikut

	bantu.
31. Berih- bersihnya berapa lama?	Ya paling tidak gak lama kan, paling membantu mungkin kayak banyak sampah berkeliaran mereka sapu nanti bareng-bareng buangnya, bagian angkat bagian dorong tempat pembuangan akhir seperti itu. Mungkin lama nya kurang lebih satu jam an tergantung barnagnya. Kita gak sampek buat dia nginap gitu. Kalo tertangkapnnya anu ya dua jam kemudian sudah boleh pu;ang tapi dengan pernyataan. Kalau memang masih usia sekolah kita panggil keluarga atau orang tua. Seperti itu.
32. Jadi yang diberi hukuman cuman anak sekolahan?	Ya semua. Jadi siapapun dia, anak sekolah, remaja bahkan orang dewasa punishment nya kurang lebih seperti itu. Kita intinya ke moral tapi sepengetahuan dari pihak keluarga. Kita juga gak mau debat nanti tersinggung kan dia kebetulan orang tua gak ada kita kasih punishment dia pulang nglapor, takutnya laporannya dijuga salah penyampaian nya ke pihak keluarga, udah emosi datang marah-marah, nanti begitu jelasin ternyata keluarganya yang salah. Makanya orang dewasapun seperti ini punishment dari kami tidak kita perpanjang tapi kita aktivitas seperti ini ya mungkin tidak memalukan kan masa bersihkan toilet karena bukan rumahnya kan bukan habitatnya siapa pun pasti malu ya.
33. Dari pengalaman, menurut pak roy, bagaimana sih sudut pandang bapak dari aktivitas pengutulan	Mungkin saya mewakili hampir semua orang ya di muka bumi ini pasti akan tidak setuju dengan yang namanya pengutulan apapun alasannya ya kan. Kalau kita lihat dari pengalaman juga kalau melihat di tv-tv kadang-kadang alasannya itu factor ekonomi. Kalo buat saya pribadi itu bukan alasan, kalau yang namanya mencuri ya mencuri. Kecil besar mungkin juga dosanya juga sama. Mengutil 1 rupiah dengan

ini?	mengutil 1 milliar dosanya sama aja. Jadi saya tidak setuju sekali, makanya aleluya bisa berada di toko ini yang sangat-sangat menghargai karyawan dan mitra-mitra sekitarnya termasuk customer bahkan mungkin sang pelaku pencurian itu atau pengutilan masih menjaga intinya hak asasi mereka masing-masing mereka seorang manusia. Kita tidak melihat latar belakang dia melakukannya itu apa yang jelas memang mencuri itu adalah, pihak manapun, pasti salah nah itu yang kita memberikan punishment disitu. Mungkin kalo secara personal pribadi saya kasihan, dia mungkin putus sekolah, punya keluarga yang tidak mampu, mungkin juga dia baru pertama kali melakukan karena ada kesempatan dan peluang. Kita tidak melihat itu kok, secara pribadi saya merasa iba dengan orang seperti itu, tapi karena suatu pimpinan yang ada di toko ya tidak boleh melakukan punishment ya hukum-ya hukum Cuma kita lihat nanti melihat kemanusiaan ya makanya memberi punishment yang seperti tindakan yang menyentuh moral.
-------------	--