

KEBERHASILAN PENGEMBANGAN BISNIS RITEL
MELALUI ORIENTASI PADA *STAKEHOLDERS*



0773/13
19-2-2013

FB-M
FB-M
Sur
K

Oleh :

APRYATI SOPHIA NATALIA SURAHMAN
3103003395

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2009

HALAMAN PERSETUJUAN

MAKALAH TUGAS AKHIR

**KEBERHASILAN PENGEMBANGAN BISNIS RITEL
MELALUI ORIENTASI PADA *STAKEHOLDERS***


OLEH:

APRYATI SOPHIA NATALIA SURAHMAN

3103003395

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penilai

Pembimbing,


Dr. Chr. Whidya Utami, Dra, Ec., MM

Tanggal: 21-1-2009

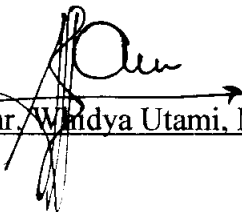
HALAMAN PENGESAHAN

Makalah tugas akhir yang ditulis oleh: Apyati Sophia Natalia Surahman

NRP: 3103003395

Telah disajikan pada tanggal 31 Januari 2009 dihadapan Tim Penilai

Ketua Tim Penilai

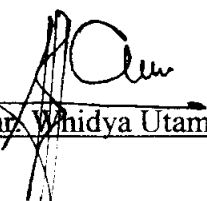


Dr. Chr. Windya Utami, MM

Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan



Dr. Chr. Windya Utami, MM



Drs. Ec. Yulius Koesworo, MM

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang karena cinta dan berkat-Nya maka penulis dapat menyelesaikan makalah tugas akhir berjudul: **“Keberhasilan Pengembangan Bisnis Ritel Melalui Orientasi pada Stakeholders”** dengan baik, sebagai upaya untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Unika Widya Mandala Surabaya. Penulisan makalah ini juga berkat kerjasama, dorongan dan bantuan dari pihak lain, sehingga penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Chr. Whidya Utami, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Unika Widya Mandala Surabaya dan Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan petunjuk dan bimbingan bagi penulis sehingga makalah ini dapat selesai dengan baik.
2. Bapak Drs. Ec. Yulius Koesworo, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Unika Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak dan Ibu pengajar di Fakultas Ekonomi Unika Widya Mandala Surabaya yang telah mendidik penulis selama kuliah.
4. Mama, Papa, dan saudaraku yang selalu memberikan corongan dan doanya untuk menyelesaikan makalah tugas akhir ini.
5. Vecky Subun yang selalu memberikan dukungan tiada henti.
6. Teman-teman kuliah, teman-teman seperjuangan, dan sahabat-sahabat: Ailie, Erwin, Andy, Martin, Gibot, Bomz, Elphie, Wibie, Syl, Linda, eric, Cole, dan Liuz yang selalu memberikan dukungan dalam pembuatan makalah tugas akhir ini, serta teman-teman yang tidak dapat ditulis satu persatu.

Surabaya, Februari 2009

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
ABSTRAKSI.....	iii
BAB 1: PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Pokok Bahasan.....	3
1.3. Tujuan Pembahasan	4
BAB 2: TINJAUAN KEPUSTAKAAN	5
2.1. Bisnis Ritel.....	5
2.2. <i>Stakeholders</i> : Definisi, Pihak yang Termasuk, dan Upaya Pengelolaan Hubungan	6
2.3. Pengembangan Orientasi pada <i>Stakeholders</i> dalam Bisnis Ritel.....	8
BAB 3: PEMBAHASAN	10
3.1. Peran Orientasi pada <i>Stakeholders</i> bagi Keberhasilan Pengembangan Bisnis Ritel	10
3.2. Hambatan Peritel Melakukan Orientasi pada <i>Stakeholders</i>	14
3.3. Upaya Peritel Mengatasi Hambatan Orientasi pada <i>Stakeholders</i>	15
BAB 4: SIMPULAN DAN SARAN	17
4.1. Simpulan	17
4.2. Saran	17
DAFTAR KEPUSTAKAAN	18

ABSTRAKSI

Perusahaan ritel dalam menjalankan kegiatan operasi usaha yang dimiliki tidak dapat berdiri sendiri dan harus bekerja sama dengan pihak-pihak lain yang dikenal dengan *stakeholders* atau pihak-pihak yang berkaitan dengan operasi usaha perusahaan. *Stakeholders* umumnya terdiri dari: pelanggan, pemasok, investor, pemerintah, karyawan, kelompok-kelompok tertentu, dan masyarakat sekitar.

Manfaat yang diperoleh dalam mengoperasikan perusahaan ritel yang berorientasi kepada *stakeholders* adalah: 1) mendapatkan dukungan dari para *stakeholders* sebagai pengembangan atas sumber daya yang dimiliki, sehingga pada akhirnya menghasilkan kemampuan untuk lebih berkembang dalam persaingan bisnis ritel serta 2) membuka peluang untuk menciptakan reputasi yang baik yang pada akhirnya mampu diingat konsumen sebagai perusahaan ritel terbaik untuk tempat berbelanja.

Hambatan orientasi pada *stakeholders* dalam pengembangan bisnis ritel adalah kesulitan untuk memperlakukan *stakeholders* dengan adil, karena tekanan *stakeholders* tertentu yang lebih memiliki peran kuat dalam perusahaan ritel sehingga ada tuntutan untuk mengorbankan *stakeholders* yang lain. Hal ini tidak dapat dibiarkan begitu saja, sehingga perusahaan ritel harus berusaha menciptakan tatanan yang baik untuk menyeimbangkan perlakuan terhadap pihak *stakeholders* dengan memberikan kejelasan antara hak dan kewajiban dalam membangun mitra dengan *stakeholders*. Kemampuan untuk berorientasi pada *stakeholders* akan menjadi salah satu faktor untuk menciptakan keberhasilan dalam pengembangan bisnis ritel.