

# **MODAL SOSIAL PADA BISNIS ONLINE “WARUNG SEGAR”**

## **DI PEKANBARU**

Oleh: Alpia Eva Lumbanbatu  
[apia.eva4428@student.unri.ac.id](mailto:apia.eva4428@student.unri.ac.id)  
Dosen Pembimbing: Hesti Asriwandari  
[hesti.asriwandari@lecturer.unri.ac.id](mailto:hesti.asriwandari@lecturer.unri.ac.id)

Jurusan Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau  
Kampus Bina Widya, Jalan H.R Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru  
Pekanbaru 28293 Telp/Fax.0761-63277

### **ABSTRAK**

Modal sosial pada bisnis online “warung segar” di Pekanbaru. Penelitian ini dilaksanakan di jalan Garuda Sakti km1, Panam Pekanbaru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana modal sosial yang terdapat pada pengelola warung segar dengan pemasok dan hambatan-hambatan yang dialami dalam menjalankan bisnis warung segar secara daring maupun luring. Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 6 orang. Teknik penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling. Purposive sampling adalah pengambilan subjek dengan menetapkan criteria atau ciri khusus dengan tujuan dapat menjawab permasalahan penelitian. Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan adalah teori modal sosial yang dikemukakan oleh Putnam terdiri dari jaringan sosial, norma sosial, dan kepercayaan. Hasil penelitian bahwa modal sosial dalam penerapannya pada bisnis online warung segar sangat penting seperti mendayagunakan relasi-relasi sosial dalam mempertahankan usaha warung segar. Norma hadir ditengah kerja sama sehingga menjadi terarah dan menjadi sebuah patokan. Kepercayaan membuat bisnis online warung segar tetap survive dalam menjalankan usaha. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam menjalankan modal sosial baik secara daring maupun luring adalah masalah yang muncul diantara pihak yang membangun kerja sama yang tidak memahami norma yang disepakati sehingga ada pihak yang dirugikan.

**Kata Kunci: Modal Sosial , Bisnis Online, Warung Segar**

***SOCIAL CAPITAL ON ONLINE BUSINESS “WARUNG SEGAR”  
IN PEKANBARU***

By: Alpia Eva Lumbanbatu  
[apia.ewa4428@student.unri.ac.id](mailto:apia.ewa4428@student.unri.ac.id)  
Supervisor: Hesti Asriwandari  
[hesti.asriwandari@lecturer.unri.ac.id](mailto:hesti.asriwandari@lecturer.unri.ac.id)

Departement of Sociology, Faculty of Social and Political sciences  
Riau university  
Bina Widya Campus, Jalan H.R Soebrantas Km.12.5 New Intersection  
Pekanbaru 28293Tel/Fax. 0761-63277

**ABSTRACT**

*Social capital on online business “warung segar” in Pekanbaru. This research was conducted at Jalan Garuda Sakti km1, Panam Pekanbaru. The purpose of this study is to find how social capital between owner warung segar with supplier and obstacles experienced in running the “warung segar” online business both online and offline. The research uses descriptive research method. Subjects in this study amounted to 6 people. The technique of the determining the informants is by using purposive sampling technique. Purposive sampling is taking the subject by setting specific criteria or characteristic with goal can answer research problems. In collecting data, researchers used observation, interviews and documentation. The theory used is the theory of social capital proposed by Putnam which consists of social networks, social norms and trust. The result of his study are that social capital in its application to the “warung segar” online business very important such as utilizing social relation in maintaining the “warung segar” online business. Social norms are present in the midst of cooperation so that can directed and can be as a benchmark. Trust make the “warung segar” online business can survive to run business. The obstacles faced in carrying out social capital both online and offline are problems that arise between parties who build cooperation can not understand about norm so that there are disadvantaged.*

**Keywords: Social Capital. Business Online, Warung Segar**

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam pembangunan. Pembangunan bukan hanya sekedar dalam pemasokan modal dan teknologi tetapi dibutuhkan manusia yang mampu mengembangkan sarana dan prasarana sehingga menjadi produktif (Budiman, 2000). Indonesia mengalami keunggulan dari segi penduduk dengan jumlah 267,20 juta jiwa ( BPS 2020) dengan usia produktif kerja yang besar dibanding yang tidak bekerja. Pada kenyataannya sumber daya manusianya belum bisa bersaing secara global disektor ekonomi formal.

Pada tahun 1997 Indonesia mengalami kemerosotan ekonomi yang ditandai dengan menurunnya nilai mata uang Indonesia terhadap mata uang asing yang berdampak besar terhadap angka pendapatan penduduk Indonesia. Adanya sektor informal dapat membantu Indonesia bertahan dalam krisis tersebut. Salah satu ciri dari sektor informal adalah mudah dimasuki siapa saja dengan modal kecil dan menjadi penyangga kesempatan dalam mendapatkan pekerjaan yaitu pedagang. Pedagang mempunyai peran penting dalam pertumbuhan ekonomi dan menjadi sebuah solusi dalam permasalahan pengangguran.

Di Era Teknologi sekarang pedagang dituntut untuk beradaptasi. Teknologi dapat membantu dalam ketahanan ekonomi keluarga dengan memanfaatkan peluang yang ada seperti menggunakan platform ataupun aplikasi lainnya dalam berjualan. Pedagang memanfaatkan dan mengoptimalkan segala potensi untuk

bertahan seperti melakukan perubahan bagaimana pedagang menggunakan *e-commerce*. Bertahan (*survive*) dalam bertahan hidup seperti yang dialami pengelola warung segar di Pekanbaru yang menggunakan teknologi dalam berjualan. Pengelola warung segar membuat sebuah aplikasi dengan menggunakan perangkat *Internet Of Things(IOT)* yang bisa berjalan secara otomatis. Ada tiga elemen utama yang digunakan dalam mengoperasikan *Internet Of Things (IOT)* yaitu perangkat fisik, aplikasi, serta jaringan internet.

Pengelola warung segar memiliki kesamaan dengan pedagang yang lainnya dalam mendapatkan barang dari pemasok. Pengelola warung segar telah memiliki jaringan pemasok dari 13 orang dari pedagang sekitar dan 3 Gabungan Kelompok Tani. Pengelola warung segar melakukan kerjasama dengan berbagai perusahaan pemasok (*supplier*) khususnya produk *frozen food, ready to eat and ready to cook*. Terjalinnnya hubungan baik antara pengelola dengan pemasok barang di warung segar membuat business online warung segar semakin bertahan.

Di masa pandemik sekarang aplikasi warung segar mendapat moment tumbuh, dimana semua tatanan kehidupan berubah tak terkecuali dalam memenuhi kebutuhan dapur. Aplikasi warung segar telah menyediakan 400 produk dengan pengguna 6.100 pengguna. Angka tersebut bukanlah angka yang kecil, modal sosial sangat berperan penting dalam keberlangsungan bisnis tersebut baik dalam hal membangun hubungan dengan pemasok, pelanggan dan juga driver. Adanya kepercayaan yang

diberikan pengelola warung segar dengan pemasok tentu akan meningkatkan profit setiap bulannya.

Modal sosial dalam penerapannya dalam menjalankan bisnis online warung segar pengelola membangun relasi-relasi sehingga membentuk sebuah kerja sama yang nantinya akan berpengaruh terhadap meningkatnya omset pengelola. Hadirnya bisnis online warung segar sangat membawa pengaruh yang sangat positif ditengah masyarakat selain memudahkan masyarakat dalam berbelanja tetapi juga membawa peluang membuka lapangan pekerjaan untuk masyarakat setempat dan alasan peneliti ingin meneliti modal sosial pada bisnis online warung segar ingin mengetahui lebih lanjut bagaimana modal sosial pengelola warung segar dengan para pemasok sehingga warung segar tetap bertahan (*survive*).

### **1.2 Rumusan Masalah**

- 1) Bagaimana modal sosial yang terjadi pada hubungan antara pedagang dan pengelola aplikasi warung segar?
- 2) Bagaimana hambatan yang terjadi pada bisnis online warung segar, baik secara daring dan luring?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan judul penelitian tentang modal sosial yang terjadi pada bisnis online warung segar maka dirumuskan tujuan dari penelitian tersebut adalah:

- 1) Untuk mengetahui modal sosial yang terjadi pada pemasok dengan pengelola aplikasi warung segar
- 2) Untuk mengetahui hambatan yang terjadi pada bisnis online warung segar, baik secara daring dan luring.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Setelah dirumuskannya sebuah masalah, ada hasil yang diteliti dan kemudian memberikan manfaat yang nantinya bisa dijadikan bahan tambahan dan bahan evaluasi alam suatu kajian. Adapun manfaatnya adalah:

- a) Secara Teoritis
  - 1) Hasil penelitian ini diharapkan sebagai sumber edukasi untuk mengetahui bagaimana pedagang survive dalam mempertahankan ekonomi dengan teknologi
  - 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan selanjutnya untuk mengetahui bagaimana *survive* dalam mempertahankan ekonomi dengan teknologi
- b) Secara Praktis
  - 1) Hasil penelitian ini dijadikan salah satu bahan informasi khususnya bagi para pedagang untuk melekat teknologi dengan pendekatan modal sosial dan bagi masyarakat untuk berbelanja di aplikasi warung segar dengan berbagai kemudahan yang diberikan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Sektor Informal**

Sektor informal merupakan suatu manifestasi dari suatu pertumbuhan kesempatan kerja di negara berkembang (Chris Manning, 1985). Hal yang menjadi faktor pendorong memasuki sektor informal adalah tidak adanya hubungan kontak jangka panjang dan sebagai peyanga antara kesempatan kerja (*employment*) dan pengangguran. Sektor informal pada umumnya orang-orang miskin yang pendidikan rendah, tidak terampil dan kebanyakan merupakan para migran. Kaum migran dalam sektor yaitu pengangguran atau tidak termasuk

angkatan kerja, belum bermigrasi dan juga banyaknya kaum migran yang berpindah dari sektor pertanian ke non pertanian yang berasal dari pedesaan, hal tersebut menunjukkan kesempatan kerja dan pendapatan mencerminkan tidak memadainya di daerah pedesaan.

## 2.2 Platform E-commerce

*E-commerce* merupakan suatu proses penjualan produk ataupun jasa secara elektronik. Di dunia platform berbagai jenis pengguna dapat menghubungkan dan melakukan interaksi satu dengan yang lainnya dengan menggunakan sumber daya yang disediakan oleh platform. Konteks penggunaan dalam platform diantaranya adalah produsen, konsumen dan orang-orang yang dapat memainkan keduanya diberbagai waktu. Mereka saling berbagi informasi, mengkonsumsi, dan membuat produk atau layanan yang lebih bernilai semua dimungkinkan oleh koneksi internet yang memfasilitasi platform.

Menurut Sarwono bahwa *e-commerce* merupakan transaksi jual beli yang dilakukan secara digital dengan menggunakan komputer dan tersambung ke internet. Dimasa pandemic terdapat beberapa jenis bisnis yang relatif bertahan yaitu UMKM. Beragam inovasi dalam interaksi bisnis UMKM. Menurut Richard Sandhusen dalam (Ayuningtyas, 2020) interaksi di dunia bisnis dapat berbentuk model B2B (*Business to business*) artinya terjadi transaksi antara pelaku bisnis dengan pelaku bisnis lainnya, B2C (*Business to Customer*) artinya terjadi transaksi antara bisnis yang dilakukan produsen ke konsumen langsung, C2C (*Customer to Customer*) artinya

interaksi yang terjadi yaitu interaksi bisnis yang dilakukan individu (konsumen) kepada individu (konsumen) lainnya. C2B (*Customer to Business*) artinya konsumen (individu) menciptakan dan membentuk nilai akan proses bisnis, B2G (*Business to Government*) proses ini terjadi antara pelaku bisnis dengan instansi pemerintah. G2C (*Government to Customer*) artinya interaksi bisnis yang terjadi antara pemerintah dengan masyarakat sebagai konsumen.

Transaksi bisnis yang melambat merupakan kontraksi perekonomian dimasa pandemik. Berbagai kebijakan yang dilakukan pemerintah untuk upaya pencegahan covid 19 dan juga pemulihan ekonomi. Masa pandemik sangat berdampak terhadap pola bisnis baik secara konvensional dalam bidang keuangan, pemasaran, operasional dan sumber daya manusia. Dimasa pandemik tren pasar melakukan berbagai inovasi dalam mempertahankan ekonomi dengan menyesuaikan aplikasi online.

Pada bisnis perdagangan (*commerce*) pelaku usaha memanfaatkan moment pandemik berinteraksi dengan pemasok (*supplier*) dengan *e-commerce*. Pada konsumen, tren online belanja (*shopping*) meningkat dengan menggunakan beragam pilihan aplikasi yang ditawarkan oleh vendor platform market place (Bukalapak, Lazada, Shopee, Tokopedia, Blibli dan lainnya).

## 2.3 Modal Sosial

Modal sosial merupakan sekumpulan segala sumber daya yang terkait jaringan hubungan saling mengenal dan saling mengakui yang dimana setiap anggotanya saling

memberi dukungan. Modal sosial menguatkan masyarakat untuk berinteraksi bersama-sama lebih efektif untuk tujuan bersama. Modal sosial dalam penerapannya seseorang mendayagunakan relasi-relasi sosial sehingga sumber daya (*resources*) yang dapat diinvestasikan dengan tujuan memperoleh keuntungan ekonomi atau manfaat sosial.

Seseorang yang memiliki hubungan sosial yang baik tentu memiliki modal sosial yang baik dalam bermasyarakat. Menjalin hubungan sosial dengan waktu yang lama tentu akan menghasilkan resiprositas antar individu yang saling menguntungkan dengan berjalannya proses akan menghasilkan jaringan yang lebih banyak lagi dengan didukung saling percaya dengan menaati nilai dan norma sebagai terbentuknya suatu hubungan dalam bermasyarakat.

Menurut (Kimbal, 2015) bahwa modal sosial menunjuk pada nilai dan norma yang dipercayai dan dijalankan oleh sebagian anggota masyarakat dalam kehidupannya yang secara langsung dan tidak langsung mempengaruhi kualitas individu dan keberlangsungan hidup masyarakat. Modal sosial merupakan sebuah potensi yang digunakan dalam menjalani hidup atau kekuatan dalam berinteraksi di masyarakat. Berinteraksi dalam memenuhi kebutuhan ekonomi pengusaha tentu memiliki modal yang sangat kuat untuk menjalankan usaha tersebut yang mendorong kolaborasi sosial dan untuk kepentingan bersama sehingga tetap bertahan (*survive*) dan menjadi penopang hidupnya sehari-hari.

Menurut Putnam (1996) modal sosial merupakan bagian dari

kehidupan sosial seperti jaringan, norma dan kepercayaan.

a. Jaringan sosial (*social network*)

Jaringan sosial sebagai langkah berinteraksi dan melakukan transaksi diantara aktor didalamnya. Putnam membedakan jaringan menjadi dua yaitu: jaringan informal dan jaringan formal. Jaringan formal diawali keanggotaan resmi misalnya asosiasi. Jaringan informal dibangun karena simpati. Putnam juga menyebutkan jaringan ada yang vertical dan horizontal, jaringan horizontal merupakan mempertemukan seseorang dari status kekuasaan yang sama. Jaringan vertical merupakan gabungan dari individu yang berbeda dalam hubungan yang tidak simetris dan ketergantungan.

Dalam mengamati jaringan vertical dan horizontal jaringan vertical merupakan jaringan yang tidak dapat menopang rasa percaya (*social trust*) atau kurang dipercaya. Aktor-aktor dalam suatu rangkaian jaringan, dihubungkan, direkat atau diikat oleh satu dengan lainnya.

Menurut (Fernandus, 2016) jaringan sosial adalah sebuah pola koneksi hubungan sosial yang teratur, konsisten dan berlangsung lama antara individu maupun kelompok sosial. Jaringan sosial akan menghasilkan kemitraan dari berbagai pihak lain dalam menjalankan bisnis.

b. Norma Sosial (*Norm*)

Norma adalah sekumpulan aturan yang diharapkan dipatuhi dan diikuti oleh anggotanya masyarakat suatu entitas tertentu. Norma biasanya terinstitusionalisasi dan juga mengandung sanksi. Aturan tersebut

kebanyakan tidak tertulis tapi dapat dipahami oleh setiap anggota masyarakat dan juga merupakan pola menentukan tingkah laku yang diharapkan.

c. Kepercayaan (*Trust*)

Putnam mengatakan kepercayaan merupakan pelumas kehidupan, yang melumasi roda kehidupan dalam berbagai transaksi sosial dan ekonomi. Kepercayaan dalam lingkungan modern dapat tumbuh dari dua sumber dan saling mengikat yaitu norma timbal balik dan jaringan yang mengikat secara umum. Menurut (Sunaryanto, 2018) kepercayaan (*trust*) merupakan suatu hubungan sosial yang dibentuk dua individu atau lebih atas dasar rasa percaya dan saling memiliki. Rasa percaya memiliki makna bahwa berkeinginan untuk sama-sama saling mengambil resiko dari suatu kesepakatan yang disetujui dan melakukan sesuai dengan yang diharapkan dengan mengharapkan keuntungan antara kedua belah pihak.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Lokasi penelitian di jalan Garuda Sakti Km1, Panam Pekanbaru. Penentuan subjek dalam penelitian yaitu dengan menggunakan teknik purposive sampling yaitu pengelola warung segar beserta pemasok barang di warung segar dengan kriteria atau ciri yang ditetapkan peneliti yaitu sebagai pengelola di bisnis online warung segar dan pemasok dengan melakukan kerja sama lebih dari satu tahun dan mampu menjawab setiap pertanyaan dengan baik. Sedangkan untuk pengambilan data penulis menggunakan wawancara, observasi,

dan dokumentasi dengan teknik analisis data reduksi data, penyajian data penarikan kesimpulan (*verifikasi*).

**HASIL PENELITIAN**

**Modal Sosial Pada Bisnis Online Warung Segar**

Modal sosial adalah salah satu unsur dari terpenting dalam menjalankan bisnis online warung segar. Modal sosial merupakan salah satu cara strategi yang dimanfaatkan pengelola warung segar dalam menjalankan bisnis online warung segar. Modal sosial dalam penerapannya seseorang mendayagunakan relasi-relasi sosial menjadi sumber daya yang diinvestasikan dengan tujuan memperoleh keuntungan atau manfaat sosial.

**Jaringan Sosial (*Social Network*) pada pengelola warung segar**

Jaringan sosial yang terbentuk diawali dengan adanya hubungan sosial dibangun dengan baik. Pengelola jaringan membangun jaringan dengan pemasok (*supplier*) dan jaringan dengan pelanggan. Jaringan pemasok sayurantentu dapat mempertahankan usaha bisnis online warung segar. Pengelola mendapatkan pemasok barang dalam memenuhi permintaan pelanggan masyarakat sekitar khususnya kelompok tani di sekitar Pekanbaru (Kampar) dan juga melakukan kerja sama dengan mitra pedagang di pasar.

Jaringan pengelola dengan Pelanggan, memiliki pelanggan banyak merupakan salah satu indikator dimana suatu bisnis atau usaha dikatakan sukses. Pengelola warung segar dalam menjalankan bisnis online warung segar telah memiliki



pelanggan 9000 pelanggan. Pengelola melakukan pembagian brosur di perumahan, membuat iklan *ads* untuk meningkatkan jumlah pelanggan baik secara online maupun offline.

#### **Jaringan Pengelola dengan pemasok**

Jaringan pemasok barang khususnya sayuran di toko online warung segar sangat penting. Dengan adanya jaringan pemasok sayur di warung segar, pengelola warung segar dengan mudah mendapatkan sayuran yang dibutuhkan konsumen tentu harga yang didapatkan oleh pengelola warung segar adalah harga grosir. Jaringan pemasok sayuran ini merupakan salah satu jaringan yang dapat mempertahankan usaha bisnis online warung segar untuk tetap berjalan. Berikut beberapa penuturan pengelola yang menjadi subjek penelitian di bisnis online warung segar, mengenai jaringan terhadap pemasok barang di warung segar dan dari mana mendapatkan pemasok barang.

#### **Subjek 1 : Bapak Andrio Pratama sirait**

*“Kami mendapatkan pemasok barang dalam memenuhi permintaan konsumen yaitu dari masyarakat sekitar khususnya kelompok tani yang ada di sekitar Pekanbaru (Kampar) dan juga melakukan kerjasama dengan mitra dipasar (pedagang dipasar) seperti ikan, ternak, bumbu dan sayuran “ (wawancara dengan subjek 1, 14 Agustus 2021).*

#### **Jaringan Pengelola dengan Pelanggan**

Pelanggan merupakan salah satu indikator dimana suatu bisnis atau usaha dikatakan sukses. Semakin

banyaknya pelanggan atau pembeli dalam sebuah bisnis tentu bisnis itu akan bertahan dengan jangka waktu yang lama. Teknologi sekarang sangat memudahkan masyarakat serta diberinya keamanan ketika berbelanja. Hadirnya warung segar tentu sangat memudahkan masyarakat Pekanbaru dalam hal pemenuhan kebutuhan dapur tanpa harus pergi berbelanja ke pasar dan bisa mengalokasikan waktunya lebih maksimal dengan melakukan pekerjaan lainnya. Hingga saat ini pelanggan warung segar telah mencapai 9000 yang tentu angka tersebut bukanlah angka kecil lagi, dengan pencapaian tersebut tentu ada upaya yang dilakukan pengelola dengan memberi kepuasan terhadap pelanggan baik dalam hal produk yang disediakan bahkan kecepatan dalam pengantaran barang beserta keamanan dalam hal pembayaran.

Berikut beberapa penuturan pengelola yang menjadi subjek penelitian di bisnis online warung segar, mengenai jaringan terhadap pelanggan di warung segar.

#### **Subjek 1 : Bapak Andrio Pratama sirait**

*“Kami dalam mencari pelanggan diwarung segar melakukan kerja sama dengan pihak swasta (linkAja, GrabMart, dll) dan Negeri (Bank Indonesia, Dinas Pertanian, PLUT,dll) untuk mendapatkan berbagai peluang event dan eksistensi, maintain media sosial secara terus-menerus dan melakukan iklan di media sosial (IG Ads, Fb Ads) dengan hal terbut tentu platform online warung segar semakin banyak diketahui bahwa aplikasi*



tersebut aplikasi yang menyediakan semua bahan dapur baik sayuran, ikan dan bijian lainnya” (wawancara dengan subjek 1, 14 Agustus 2021).

**Subjek 6: Febi Dwi Fadilla (Pelanggan Warung Segar)**

*“Belanja di warung segar sangat mudah, hanya dengan mendownload aplikasinya di playstore. Biasanya kakak belanja melalui aplikasi warung segar itu dek 2 kali seminggu. Misalnya ketika kakak ada kerjaan ataupun hujan datang sehingga tidak dapat belanja kepasar. Terus belanja diwarung segar itu dek ada juga diskon walaupun barangnya gaka mahal sedikit dek. Apalagikan dek, dimasa pandemic sekarang ini, kaka sangat dimudahkan dalam memenuhi kebutuhan dapur karean kakak juga anak rantau yang mungkin fasilitas transportasi sangat terbatas, dan kalau untuk kepasar sebelum mengetahui warung segar saya selalu naik gojek atau grab pergi kepasar. Dan kalau untuk kualitas barang yang dijual warung segar itu dek kualitas barang bagus dan packing setiap barang yang kakak pesan sangat rapi. Makanya kakak sering belanja diwarung segar dan member ulasan memuaskn untuk jika berbelanja diwarung segar dan kakak sudah lumayan lama menggunakan aplikasi warung segar sejak januari 2021 dan kaka tahunya dari teman kaka tentang ada aplikasi belanja lokal yaitu aplikasi buatan anak daerah.”. (Wawancara dengan subjek 6: 26 Agustus 2021).*

**Norma Sosial (Norm)**

Aturan yang diberlakukan di warung segar tentu menjadi sebuah dasar suksesnya bisnis online warung segar. Aturan bisa dilihat antara pengelola warung segar dengan driver, pelanggan, dan pengelola dengan pengelola. Aturan yang diberlakukan pengelola dengan driver yaitu tertulis. Aturan tersebut berupa penandatanganan MOU. Norma tersebut mengandung sanksi jika ada pelanggaran, dengan adanya norma driver warung segar dapat meminimalkan tindakan yang mementingkan dirinya sendiri. Pada konsep aturan yang berlaku bahwa pengelola warung segar tidak memberlakukan aturan dengan pelanggan dan sebagai pengelola akan memberlakukan tatakrma yang baik dalam melayani dan sesuai dengan SOP.

**Norma Pengelola Dengan Pemasok**

Dalam menjalankan sebuah bisnis atau usaha juga terdapat adanya norma atau peraturan yang mengatur berjalannya sebuah usaha atau bisnis tersebut. Demikian juga halnya dengan bisnis online warung segar di Pekanbaru, memiliki aturan baik yang tertulis dan tidak tertulis. Norma tersebut dapat mempertahankan bisnis online warung segar, dengan adanya norma dapat memecahkan permasalahan yang akan mungkin terjadi, dengan adanya aturan juga sangat mempermudah pengelola dengan pemasok dalam menjalankan usahanya yaitu untuk memenuhi kebutuhan konsumen pastinya.

Aturan yang ada di warung segar ada yang bersifat tertulis dan tidak tertulis. Pemasok barang diwarung segar yang berbentuk perusahaan tentu memiliki aturan berupa penandatanganan MOU

sesuai dengan kesepakatan yang disepakati oleh kedua belah pihak yang tentunya akan menimbulkan saling menguntungkan (*resiprositas*). Norma atau aturan tertulis diberlakukan untuk pemasok yang bentuk perusahaan dan untuk yang tidak tertulis di berlakukan untuk yang perorangan yaitu mitra mereka yang ada di pasar yang merupan pemasok bahan sayuran, ikan, buah dan lainnya aturan yang diberlakukan lebih bersifat kekeluargaan. Dari hasil wawancara dapat penulis simpulkan bahwa bapak Informan memberlakukan norma dalam menjalankan usaha atau bisnis online warung segar baik dalam bentuk perusahaan maupun perorangan. Tentu dengan adanya aturan ini dapat mempertahankan usaha bisnis online warung segar yang menyediakan barang yang berkualitas dengan harga yang pasaran.

#### **Norma Pengelola Dengan Driver**

Driver adalah salah satu kelompok kecil yang ada di kantor warung segar yang memiliki peran dalam pengantaran barang *orderan* konsumen. Aturan yang berlaku berupa aturan tertulis yang berisikan nilai dan harapan pengelola warung segar terhadap driver di warung segar. Berikut wawancara dengan bapak Iis Ardiman sebagai driver di warung segar beserta dengan para pengelola.

#### **Subjek 5 : Bapak Iis Ardiman**

*“Kalau untuk aturan yang diterapkan warung segar khususnya driver yang diberikan oleh pengelola yaitu penantangan MOU berupa bahwa driver sesi pagi harus datang pukul 08.30 karena pengantaran barang*

*kekonsumen berangkat paling lambat jam 09.30 dan driver sesi dua atau kami biasa sebut sesi sore datang pukul 14.30 karena pengantaran barang kekonsumen paling lambat pukul 15.30” (wawancara dengan subjek 6, 24 Agustus 2021).*

#### **Norma Pengelola Dengan Pelanggan**

Pelanggan merupakan salah satu indicator dimana suatu bisnis atau usaha dikatakan sukses. Semakin banyaknya pelanggan atau pembeli dalam sebuah bisnis tentu bisnis itu akan bertahan dengan jangka waktu yang lama. Hingga saat ini pelanggan warung segar telah mencapai 9000 yang tentu angka tersebut bukanlah angka kecil lagi .

#### **Norma Pengelola Dengan Pengelola**

Norma sosial penting keberadaanya dalam menjalankan bisnis warung segar. Norma sosial dalam menjalankan usaha bisnis online warung segar sesama pengelola disini tidak tertulis yaitu aturan yang secara tidak disadar dijalankan bersama oleh pengelola. Misalnya kegiatan mingguan acara sharing dalam menentukan pola perkembangan bisnis warung segar kedepannya.

#### **Kepercayaan (Trust)**

Kepercayaan pengelola warung segar dengan pemasok sayuran karena adanya kualitas buah yang diberikan oleh pemasok, dengan kepercayaan tersebut dapat mempererat hubungan antara pemasok dengan pengelola. Kepercayaan pengelola dengan pelanggan sangat penting untuk dijaga sehingga pelanggan tetap berbelanja

diwarung segar baik secara offline maupun online.

Dalam menjalankan usaha juga terdapat kepercayaan atau rasa percaya, dengan adanya rasa percaya akan tercipta suatu kerjasama yang baik. Dengan rasa percaya juga suatu usaha dapat berkembang dan bahkan bertahan karena dengan terbentuknya rasa percaya maka pelaku usaha akan mendapatkan keuntungan baik dari pemasok barang, pembeli maupun agen besar ataupun yang bersifat perorangan bahkan dalam bentuk perusahaan.

Demikian hal dengan usaha bisnis online warung segar yang menggunakan platform *e-commerce*. Perkembangan teknologi yang cepat membuat para pelaku usaha cepat beradaptasi dengan menggunakan teknologi. Pesatnya perkembangan ekonomi digital disebabkan oleh perkembangan teknologi Informasi dan juga tidak lepas dari meningkatnya jumlah pengguna internet. Dengan adanya rasa percaya masyarakat dalam penggunaan aplikasi ini yang memberi kemudahan dalam memenuhi kebutuhan dapur tentu saling menguntungkan baik dalam hal pemasok bahkan membuka lapangan pekerjaan ditengah masyarakat sebagai jasa pengantar/ driver di warung segar.

#### **Pentingnya Rasa Percaya Pengelola Terhadap Pemasok**

Kepercayaan bertumbuh karena diikat dengan aturan atau kerjasama oleh pelaku usaha. Bisnis online warung segar memiliki pemasok barang dari perusahaan unilever yang pastinya ada

MOU dan untuk pemasok barang berbentuk perorangan pengelola warung segar membangun kepercayaan dengan komunikasi yang baik dan suportif dan tidak hanya itu saja kualitas barang juga sangat diperhatikan oleh pengelola dari pemasok. Barang yang memiliki kualitas bagus yang diberikan pemasok ke pengelola warung segar sangat berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan yang mereka ikat dengan kerjasama tersebut. Berikut penjelasan bapak Andrio Pratama Sirait terkait

#### **Subjek 1 : Bapak Andrio Pratama sirait**

*“iya, semenjak banyaknya permintaan dari konsumen , maka pemasok barang di warung segar juga semakin meningkat baik dalam bentuk perusahaan maupun perorangan. Eratnya hubungan yang kami bangun tetntu karena para pemasok tidak melanggar MOU. Dan juga saya percaya sama pemasok barang karena barang yang mereka jual dan lengkap jika stok kami habis dari gudang. Oo kalua itu dek tentang percaya sama pemasok, ya percaya percaya aja karena kami saling menguntungkan” (wawancara dengan subjek1, 14 Agustus 2021).*

#### **Subjek 4: Bapak Roby (Pemasok)**

*“oohh gini dek, kepercayaan abang bekerja sama dengan warung segar mengalir gitu ja dek. Berhubung tidak ada keterikatan jadi abang membangun kepercayaan kepada mereka melaui barang atau produk yang sayay sediakan selalu terpenuhi dan juga untuk abang sendiri abang sebagai supplier sayuran diwarung*

*segar sudah 2 tahun tentu dengan waktu tersebut menunjukkan bahwa dengan pelayan yang saya berikan mengikat kerja sama kami bentuk. Dan untuk sistem pembayaran yang kami buat sangat cepat akan dibayarkan ketika selesai closed order dan pembayaran akan diantar langsung oleh pengelola pada sore hari sekitar jam 4 gitu dek”(wawancara pada Subjek4, 23 Agustus 2021).*

Menurut hasil wawancara penulis dapat simpulkan bahwa bapak Robi membangun kepercayaan melalui barang yang diberikan kepada warung segar untuk diperjual belikan kembali kepada konsumen. Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pengelola dengan pemasok sendiri saling memiliki dan berkeinginan untuk saling mengambil resiko dan kepercayaan akan semakin kuat ketika mereka saling membantu.

### **Hambatan Dalam Menjalankan Modal Sosial Pada Bisnis Online Warung Segar**

Pengelola mengalami hambatan dalam menjalankan jaringan sosial berupa mendapatkan pemasok barang yang berkualitas dari pemasok dan terjadi secara luring atau interaksi yang terjadi secara tatap muka.

Adanya jaringan mendorong seseorang dalam bekerja sama dengan tujuan ingin mendapatkan keuntungan. Sama halnya dengan bisnis online warung segar, jaringan sangat berperan penting dalam keberlangsungan bisnis. Adanya jaringan membentuk suatu hubungan kerja sama kepada pemasok barang yang ada di warung segar. Hambatan

pada jaringan sosial dapat dijumpai secara luring. Secara luring merupakan suatu kegiatan yang dilakukan secara *offline*. Dalam hal ini pengelola memiliki hambatan pada jaringan sosial secara *offline* yaitu membangun kerja sama dengan pemasok barang di warung segar.

Pengelola mengalami hambatan secara luring dalam menjalankan norma yang disepakati tentu hal ini memiliki dampak disetiap aspeknya. Dalam keberlangsungan bisnis online warung segar tentu ada hambatan dalam menjalankan norma baik di intern perusahaan maupun ekstern. Hambatan dalam menjalankan norma dapat di temukan secara *offline* atau biasa disebut secara luring yang artinya hambatan tersebut secara *real* ditemukan dengan langsung bertatap muka tidak menggunakan alat komunikasi sebagai perantara dalam melakukan kerjasama. Misalnya dalam hal norma yang berlaku antara pemasok/mitra dengan pengelola. Dengan adanya mitra tentu membuat bisnis online warung segar lebih baik tetapi masih ditemukannya hambatan dalam menjalankan sesuatu yang disepati seperti masih adanya pemasok/mitra mereka yang belum memahami MOU sehingga hasil kerjasama yang dibangun kurang maksimal.

Pengelola mengalami hambatan pada (*trust*). Hambatan terjadi secara daring dan luring. Pengelola mengalami kendala banyak masyarakat yang belum percaya terhadap belanja online terlebih sayuran online karena barang *real* tidak dapat secara langsung. Pada bisnis online warung segar tentu memiliki banyak tantangan bagaimana

supaya bisnis ini berkembang dan bahkan tetap bertahan (*survive*) dimasa pandemic sekarang ini. Tantangan yang dihadapi pengelola warung segar saat ini lebih kebudayaan beli masyarakat dimana masih banyak masyarakat yang belum percaya belanja online khususnya sayuran mayuran atau bahan dapur lainnya yang biasanya belanja pergi kepasar dan melihat baranngnya langsung.

## **PENUTUP**

## **KESIMPULAN**

1. Modal sosial: Jaringan sosial pada bisnis online warung segar, dalam penelitian ini pengelola warung segar mendapatkan pemasok barang dan melakukan kerja sama dengan baik. Norma Sosial: Pengelola warung segar menjalankan dua norma baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Kepercayaan yang terbentuk dapat dilihat dari pelanggan yang tetap belanja di warung segar
2. Hambatan dalam menjalankan bisnis online warung segar ada secarar daring dan luring. Jaringan sosial dan norma terjadi secara luring dan kepercayaan terjadi secara daringdan luring.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, maka peenulis akan memberikan saran sebagai berikut:

1. Pengelola warung segar, untuk memaksimalkan modal sosial dan mempererat rasa kekeluargaan sesama pengelola, pelanggan dan pemasok.
2. Pemerintah, diharapkan pemerintah untuk lebih merangkul hasil karya anak bangsa dengan mengapresiasi

atas hasil karya yang mereka ciptakan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ayuningtyas, T. E. (2020). Dampak Pandemi Covid19 Terhadap bisnis dan Eksistensi Platform onlline. *Jurnal pengembangan Wiraswasta*, 25.
- Budiman, A. (2000). *Teori Pembangunan Dunia Ketiga*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Chris Manning, T. N. (1985). *Urbanisasi, Pengangguran dan sektor informal di Kota*. Jakarta: PT Gramedia.
- Fernandus, V. (2016). *Modal sosial . Perum Sidorejo Bumi Indah (SBI) Kasihan, Bantul: Kreasi Wacana*.
- Kimbal, R. W. (2015). *Modal sosial dan ekonomi industri kecil sebuah study kualitatif*. Yogyakarta: Depublish Publisher.
- Sunaryanto, L. S. (2018). Analisis Dampak Kepemilikan Modal Sosial Terhadap Keberlangsungan Industri Kecil di Rumah Makan Niswa. *Jurnal sosial dan ekonomi Pertanian*, 74.