

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era bisnis saat ini, persaingan antar dunia bisnis menjadi semakin meningkat pesat. Perusahaan Internasional maupun Nasional, semakin berkompetisi untuk memenangkan pasar, sehingga perusahaan harus menerapkan strategi pemasaran yang tepat agar lebih unggul dari pesaing terutama dengan bisnis yang serupa. Perusahaan harus lebih cermat lagi melihat keunggulan pesaing dan mengerti setiap kebutuhan konsumen, agar tidak kalah bersaing sehingga konsumen setia membeli produk-produk yang ditawarkan perusahaan. Salah satu bisnis yang semakin hari kian pesat perkembangannya adalah bisnis ritel.

Persaingan industri ritel di Indonesia semakin pesat dewasa ini. Mulai dari ritel tradisional maupun modern, khususnya ritel modern dengan mudah dapat dijumpai di setiap kawasan seperti antara lain perumahan, perkantoran, dan apartemen. Hal ini terlihat dari banyaknya *minimarket*, *supermarket* dan *hypermarket* seperti misalnya antara lain, Indomaret, Alfamart, Lawson, Circle K, Giant dan Superindo. Hal ini bisa saja terjadi melihat banyaknya kebutuhan konsumen yang ingin dipenuhi. Salah satu industri ritel yang menjadi pusat perdagangan yang berkembang pesat dan menyediakan kebutuhan sehari-hari konsumen adalah Indomaret.

Indomaret adalah jaringan ritel waralaba di Indonesia. Indomaret merupakan jaringan *minimarket* yang menyediakan kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari dengan luas area penjualan kurang dari 200 m²¹. Sampai dengan awal tahun 2017, jumlah gerai sebanyak 13.000 toko. Konsep bisnis waralaba Indomaret adalah pertama dan merupakan pelopor di bidang *minimarket* di Indonesia yang berdiri di Indonesia sejak tahun 1988².

Persaingan antara bisnis waralaba yang semakin hari kian pesat serta konsumen yang semakin pandai dalam membelanjakan uangnya mengharuskan perusahaan untuk meningkatkan strategi penjualan. Mulai dari memberikan pelayanan yang terbaik, lokasi yang strategis, lingkungan penjualan yang nyaman bagi konsumen, serta harga yang mudah dijangkau oleh konsumen. Hal tersebut bisa menjadi tantangan bagi perusahaan untuk terus mendapatkan konsumen dan mempertahankan pelanggan. Oleh sebab itu, perusahaan bisnis ritel harus menerapkan strategi guna mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga dapat mempengaruhi keputusan pembelian pada konsumen.

Tidak mudah bagi perusahaan ritel untuk bersaing ditengah banyaknya peritel-peritel besar yang juga semakin menunjukkan kreativitas dan keunggulannya. Indomaret harus memiliki strategi yang tepat sasaran untuk mampu menarik perhatian konsumen untuk mengunjungi Indomaret dan melakukan keputusan pembelian. Dan juga untuk mempertahankan konsumen agar tidak beralih pada ritel lainnya.

¹ <https://id.wikipedia.org/wiki/Indomaret>. Diakses pada tanggal 26 Januari 2018.

²<https://indomaret.co.id/korporat/seputar-indomaret/peduli-dan-berbagi/2014/01/16/sejarah-dan-visi/>. Diakses pada tanggal 26 Januari 2018.

Keputusan pembelian konsumen adalah hal yang sangat penting untuk diketahui oleh perusahaan untuk mempertahankan keberadaan perusahaan di pasar. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, Indomaret Bintara Jaya haruslah mengetahui dan memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian pada konsumen.

Faktor pertama yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian adalah kualitas pelayanan. Setiap konsumen menginginkan mendapatkan pelayanan yang terbaik ketika proses berbelanja hingga melakukan transaksi. Namun kenyataannya, banyak karyawan dari *minimarket* yang kurang memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Hal ini sangat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen, karena konsumen akan merasa senang dan membeli produk yang ditawarkan apabila konsumen merasa diperlakukan dengan baik oleh perusahaan. Dan kualitas pelayanan di Indomaret Bintara Jaya kurang diperhatikan sehingga menyebabkan rendahnya keputusan pembelian.

Berdasarkan hasil *survey* awal dengan membagikan kuesioner dan wawancara yang telah peneliti lakukan pada warga RW 10 Kelurahan Bintara Jaya, Kecamatan Bekasi Barat di Bekasi. Peneliti mendapatkan informasi yaitu sebanyak 43,8% warga RW 10 Kelurahan Bintara Jaya Kecamatan Bekasi Barat di Bekasi yang pernah berbelanja di Indomaret Bintara Jaya pernah mengalami masalah mengenai kualitas pelayanan di Indomaret Bintara Jaya yang kurang baik. Hal ini disebabkan oleh kurang ramah dan kurang tanggapnya pegawai kasir Indomaret di Bintara Jaya dalam melayani konsumen sehingga keputusan pembelian rendah.

Contoh lainnya, seperti yang dilansir dari artikel *online* diperoleh bahwa kualitas pelayanan Indomaret kurang baik. Seorang konsumen mengaku kecewa, yang disebabkan pada perhitungan harga yang tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dibayarkan pelanggan pada kasir. Beliau mengatakan jika jumlah belanjaan hanya mencapai sembilan puluh ribu rupiah namun ketika membayar mencapai seratus ribu lebih.³ Hal ini juga dapat menyebabkan rendahnya keputusan pembelian di Indomaret.

Rendahnya keputusan pembelian dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pada Indomaret juga didukung oleh jurnal penelitian yang dilakukan oleh Latif Budi Utomo dan Juni Trisnowati yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga, Terhadap Keputusan Pembelian”⁴.

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian, yaitu lingkungan fisik (*servicescape*). Lingkungan fisik yang memadai dapat memberikan kenyamanan bagi konsumen sehingga konsumen akan senang. Tata letak fisik yang baik dapat mempermudah konsumen dalam berbelanja. Namun, banyak perusahaan yang tidak menunjang lingkungan fisiknya untuk kenyamanan konsumen. Sehingga hal tersebut berdampak pada rendahnya keputusan pembelian.

³ <https://totabuanews.com/2017/02/pelayanan-indomaret-dikeluhkan/> diakses pada tanggal 19 Januari 2018.

⁴ Latif Budi Utomo & Juni Trisnowati, “Analisis Pengaruh Kualitas produk, Kualitas Pelayanan dan Harga, terhadap Keputusan Pembelian” Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah, Vol.15 No.2 April 2017, h.14-19.

Berdasarkan hasil *survey* awal dengan membagikan kuesioner dan wawancara yang telah peneliti lakukan pada warga RW 10 Kelurahan Bintara Jaya, Kecamatan Bekasi Barat di Bekasi. Peneliti mendapatkan informasi yaitu sebanyak 60% warga RW 10 Kelurahan Bintara Jaya Kecamatan Bekasi Barat di Bekasi yang pernah berbelanja di Indomaret Bintara Jaya pernah mengalami masalah mengenai lingkungan fisik di Indomaret Bintara Jaya yang kurang baik. Hal tersebut disebabkan dari pengaturan tata letak meja produk diskon yang diletakan dengan jarak yang berdekatan sehingga terlihat sempit untuk lalu lintas konsumen serta udara yang panas. Hal tersebut sangat berdampak pada rendahnya keputusan pembelian di Indomaret Bintara Jaya.

Seorang pelanggan Indomaret Bintara Jaya mengatakan melalui wawancara dengan peneliti, pendingin suhu ruangan yang berada di Indomaret Bintara Jaya sudah berulang kali mati sehingga mengharuskan pintu keluar masuk dibuka yang juga menyebabkan suhu udara menjadi panas dan tidak bersih. Hal ini dapat menyebabkan konsumen beralih pada *minimarket* lain sehingga keputusan pembelian di Indomaret rendah.

Rendahnya keputusan pembelian dapat dipengaruhi oleh lingkungan fisik (*servicescape*) pada minimarket juga didukung oleh jurnal penelitian yang dilakukan oleh Rizky Y.S Emor dan Agus Supandi Soegoto yang berjudul

“Pengaruh Potongan Harga, Citra Merek dan *Servicescape* terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Indomaret Tanjung Batu”⁵.

Faktor ketiga yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian adalah lokasi penjualan. Konsumen tentunya akan memilih tempat yang mudah dijangkau untuk membeli suatu produk yang dibutuhkannya. Dengan lokasi yang mudah dijangkau dan aman, konsumen akan merasa nyaman dalam melakukan pembelian pada lokasi penjualan tersebut. Namun kenyataannya, banyak perusahaan yang kurang memperhatikan lokasi penjualan yang strategi dan berdampak pada rendahnya keputusan pembelian.

Berdasarkan hasil *survey* awal dengan membagikan kuesioner dan wawancara yang telah peneliti lakukan pada warga RW 10 Kelurahan Bintara Jaya, Kecamatan Bekasi Barat di Bekasi. Peneliti mendapatkan informasi yaitu sebanyak 70,4% warga RW 10 Kelurahan Bintara Jaya Kecamatan Bekasi Barat di Bekasi yang pernah berbelanja di Indomaret Bintara Jaya pernah mengalami masalah mengenai lokasi yang tidak strategis Indomaret Bintara Jaya. Hal ini dilihat dari lokasi yang berdekatan dengan gerai *minimarket* lain, dan lahan parkir yang kurang luas dan tidak teratur. Hal ini dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli di Indomaret Bintara Jaya.

Rendahya keputusan pembelian dapat dipengaruhi oleh lokasi pada Indomaret juga didukung oleh jurnal penelitian yang dilakukan oleh Indri Hastuti

⁵ Rizky Y.S.Emor, Agus Supandi, “Pengaruh Potongan Harga, Citra Merek dan *Servicescape* terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Indomaret Tanjung Batu”, Jurnal EMBA, Vo.3 No.2 Juni 2015, Hal. 738-748, ISSN: 2303-1174

Listyawati yang berjudul “Pengaruh Lokasi, Kelengkapan Produk, Kualitas Produk dan Promosi terhadap Keputusan Beli Konsumen”⁶.

Dilatarbelakangi masalah tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian yaitu kualitas pelayanan, lingkungan fisik (*servicescape*) dan lokasi penjualan.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang rendahnya keputusan pembelian di Indomaret Bintara Jaya pada Warga RW 10 Kelurahan Bintara Jaya, Kecamatan Bekasi Barat di Bekasi.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang dapat mempengaruhi rendahnya keputusan pembelian di Indomaret Bintara Jaya pada RW 10 Kelurahan Bintara Jaya Kecamatan Bekasi Barat di Bekasi yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang kurang baik
2. Lokasi penjualan yang kurang strategis
3. Kurang memadainya lingkungan fisik (*Servicescape*)

C. Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah diatas, penyebab rendahnya keputusan pembelian di Indomaret Bintara Jaya pada RW 10 Kelurahan Bintara Jaya Kecamatan Bekasi Barat di Bekasi disebabkan oleh beberapa hal. Keputusan pembelian juga

⁶ Indri Hastuti Listyawati, “Pengaruh Lokasi, Kelengkapan Produk, Kualitas Produk, dan Promosi terhadap Keputusan Beli Konsumen”, Jurnal JBMA, Vol. IV, No.2, September 2017, ISSN 2252-5483, h.50-59.

merupakan masalah yang sangat kompleks dan menarik untuk diteliti. Berhubung keterbatasan peneliti dari segi pengetahuan dan ruang lingkup yang sangat luas, maka penelitian ini dibatasi pada masalah : “Hubungan antara Lokasi dan Lingkungan Fisik (*Servicescape*) dengan Keputusan Pembelian di Indomaret Bintara Jaya pada RW 10 Kelurahan Bintara Jaya Kecamatan Bekasi Barat di Bekasi.”.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat hubungan antara lokasi dengan keputusan pembelian di Indomaret Bintara Jaya pada Warga RW 10 Kelurahan Bintara Jaya Kecamatan Bekasi Barat di Bekasi?
2. Apakah terdapat hubungan antara lingkungan fisik (*servicescape*) dengan keputusan pembelian di Indomaret Bintara Jaya pada Warga RW 10 Kelurahan Bintara Jaya Kecamatan Bekasi Barat di Bekasi?
3. Apakah terdapat hubungan antara lokasi dan lingkungan fisik (*servicescape*) dengan keputusan pembelian di Indomaret Bintara Jaya pada Warga RW 10 Kelurahan Bintara Jaya Kecamatan Bekasi Barat di Bekasi?

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai hubungan antara lokasi penjualan dan lingkungan fisik (*servicescape*) dengan keputusan pembelian yang kelak akan berguna jika bekerja di suatu perusahaan.

2. Bagi Organisasi / Perusahaan

Dapat memberi masukan yang berguna tentang pemahaman mengenai lokasi penjualan dan lingkungan fisik (*servicescape*) bagi *marketing* atau pemasaran dalam penerapan langkah-langkah untuk meningkatkan pembelian dan mempertahankan konsumen.

3. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Dapat dijadikan bahan bacaan ilmiah dan referensi bagi peneliti lainnya tentang lokasi penjualan dan lingkungan fisik (*servicescape*) dan keputusan pembelian.

4. Bagi Perpustakaan

Untuk memperkaya koleksi bacaan dan meningkatkan wawasan dalam berfikir ilmiah.