

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman ini banyak aspek yang berkembang di masyarakat, salah satunya pemenuhan kebutuhan sehari-hari masyarakat. Sebagai contoh perkembangan pemenuhan kebutuhan sehari-hari masyarakat adalah industri retail. Industri retail merupakan industri yang terkait dengan penjualan dan pemberian layanan kepada konsumen untuk pengguna yang sifatnya individu sebagai pribadi maupun keluarga.

Industri retail yang mulanya hanya menjual kebutuhan sehari-hari masyarakat, saat ini mulai berkembang dengan diberikannya fasilitas-fasilitas baru seperti memberikan tempat duduk dan meja, makanan cepat saji, wi-fi, dan sebagainya. Pengembangan ini juga dilakukan oleh perusahaan lain yang bergerak dibidang retail yaitu Indomaret, *7eleven*, *Familymart*, Alfamart, MOR, Lawson, dsb.

Industri retail yang menjadi objek penelitian adalah Indomaret Point. Indomaret merupakan perusahaan yang menyediakan kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari. Pada saat ini Indomaret telah mengembangkan usaha retailnya untuk mengikuti gaya hidup masyarakat dengan mengeluarkan konsep baru yaitu Indomaret Point. Indomaret Point saat ini telah tersebar di kota-kota besar di Indonesia seperti di Jakarta, Surabaya, Bekasi, Bogor, Jogja, Medan, Bandung, dan lain-lain. Indomaret Point yang akan diteliti adalah yang berada di kota Bandung yaitu Indomaret Point di Jln. Surya Sumatri Bandung. Indomaret Point ini berdiri pada tahun 2013.

Pada saat ini disekitar Indomaret muncul perusahaan retail lainnya yang menawarkan produk dan fasilitas yang sama. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala toko Indomaret point, munculnya pesaing ini menyebabkan terjadinya penurunan penjualan sebesar 20% - 30% di Indomaret Point. Penurunan penjualan ini terjadi pada tahun 2014.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penurunan penjualan yang dikemukakan oleh Pak Rusman selaku kepala toko maka penulis melakukan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Perusahaan belum mengetahui hal-hal yang dipentingkan oleh konsumen dalam mengunjungi sebuah retail/minimarket.
2. Perusahaan tidak mampu bersaing dengan industri sejenis yang ada disekitarnya.
3. Perusahaan belum menentukan target pasar yang tepat.
4. Konsumen belum puas dengan pelayanan dari Indomaret Point.
5. Perusahaan belum melakukan strategi pemasaran dengan baik.

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk memberikan penelitian yang lebih terarah maka, dibuatlah batasan-batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan pada Indomaret Point yang terletak di Surya Sumantri sebagai studi kasus utama.
2. Pesaing yang diteliti berada pada radius 1 km.

1.4 Perumusan Masalah

Perumusan-perumusan masalah yang dilakukan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja yang dipentingkan oleh konsumen dalam mengunjungi sebuah retail/minimarket?
2. Bagaimana persaingan Indomaret Point dan pesaingnya berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam berkunjung ke sebuah retail?
3. Siapa target pasar yang tepat untuk Indomaret Point?
4. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu retail/minimarket?
5. Bagaimana strategi pemasaran yang sebaiknya dilakukan oleh perusahaan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan hasil identifikasi masalah yang dihadapi oleh Indomaret Point, maka ditetapkan tujuan yang ingin dicapai dengan penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengetahui hal-hal yang dipentingkan oleh konsumen dalam mengunjungi retail/minimarket.
2. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam mengunjungi retail.
3. Menentukan target pasar yang tepat untuk Indomaret Point.
4. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan konsumen terhadap retail/minimarket.
5. Memberikan usulan strategi pemasaran kepada Indomaret Point.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam melakukan penganalisaan, maka penulisan tugas akhir ini dilakukan dengan sistematika sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah penulisan Tugas Akhir, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah yang digunakan dalam pemecahan masalah, tujuan penelitian, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam laporan Tugas Akhir.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori serta konsep yang digunakan penulis sebagai bahan dasar penelitian. Selain itu pada bab ini juga berisi teori mengenai metode pengumpulan, pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi langkah-langkah dari awal sampai akhir penelitian yang dilengkapi dengan *flow chart* dan keterangan sehubungan dengan *flow chart* tersebut.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Pada bab ini berisi data umum perusahaan yang diteliti, struktur organisasi, dan data-data yang diperoleh dalam penelitian.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Pada bab ini berisi pengolahan terhadap data yang diperoleh dalam penelitian dengan menggunakan metode-metode. Selain itu pada bab ini juga berisi analisa terhadap hasil pengolahan data dan analisis untuk menjawab tujuan penelitian.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Penarikan kesimpulan yang berisi rangkuman dari analisis, serta perumusan masalah dalam Bab 1 yang harus dijawab dengan jelas dan ringkas. Selain itu pada bab ini juga terdapat saran yang berisi penelitian lanjutan yang perlu dilakukan, kelemahan dari Tugas Akhir yang disusun penulis.