

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi telah merubah pola hidup masyarakat menjadi serba praktis. Salah satu pola hidup praktis yang dilakukan oleh masyarakat adalah dengan berbelanja di toko-toko eceran seperti toserba, *supermarket*, dan *hypermarket*. Kebiasaan praktis untuk berbelanja ini memunculkan peluang usaha bagi para investor yaitu dengan membuka toserba, *supermarket*, *hypermarket*. Hal ini mengakibatkan jumlah toko-toko eceran tersebut semakin bertambah banyak.

Toserba X adalah merupakan salah satu toserba terkemuka di kota Bandung. Dengan semakin meningkatnya jumlah *supermarket* dan *hypermarket* yang ada di Bandung, Toserba X mengharapkan jumlah konsumen yang datang untuk berbelanja dalam keadaan stabil, bahkan diharapkan jauh lebih meningkat. Namun pada saat penulis melakukan penelitian pendahuluan yaitu dengan melakukan wawancara, pihak manajemen Toserba X menyatakan bahwa jumlah konsumen yang berbelanja di Toserba X dalam setahun terakhir ini mengalami penurunan sekitar 20 %. Pihak manajemen Toserba X juga menyatakan bahwa penurunan jumlah konsumen dikarenakan Toserba X menghadapi persaingan yang ketat dengan *supermarket* dan *hypermarket* sejenis yang berlokasi tidak jauh dari Toserba X.

Bagi Toserba X, penurunan jumlah konsumen merupakan permasalahan yang cukup pelik karena dapat berdampak pada penurunan angka penjualan. Untuk mengantisipasi permasalahan tersebut, Toserba X berupaya untuk menyesuaikan diri dalam kondisi persaingan yang ketat dengan meningkatkan daya saingnya. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk membantu Toserba X dalam meningkatkan daya saingnya guna menghadapi persaingan yang ketat.

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan yang dihadapi oleh Toserba X sekarang ini adalah jumlah konsumen yang berbelanja di Toserba X mengalami penurunan sekitar 20 %. Pihak manajemen Toserba X menyatakan bahwa penurunan jumlah konsumen tersebut dikarenakan persaingan yang ketat dengan *supermarket* dan *hypermarket* sejenis yang berada berdekatan dengan lokasi Toserba X. Menyikapi permasalahan tersebut Toserba X berupaya untuk meningkatkan daya saingnya dalam menghadapi persaingan dengan pesaing-pesaing utamanya.

Upaya peningkatan daya saing dapat tercapai apabila Toserba X mengetahui faktor-faktor apa saja yang mendorong konsumen untuk berbelanja di suatu toserba / *supermarket* / *hypermarket*, siapa saja pesaing-pesaing utama dari Toserba X, serta bagaimana persepsi konsumen mengenai Toserba X dengan pesaing-pesaing utamanya.

Setelah melakukan wawancara dengan pihak manajemen toserba X, ternyata toserba X tidak mempunyai informasi-informasi diatas. Oleh karena itu informasi-informasi tersebut harus segera diperoleh sehingga Toserba X dapat meningkatkan daya saingnya untuk menghadapi persaingan yang ketat dengan pesaing-pesaing utamanya.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan dari pokok permasalahan maka penelitian ini dilakukan dengan batasan penelitian sebagai berikut :

- Penelitian dilakukan pada salah satu cabang dari Toserba X yang terletak di Jalan Setrasari.
- Variabel-variabel penelitian disusun berdasarkan variabel bauran pemasaran 7P.
- *Supermarket* dan *hypermarket* pesaing utama dari Toserba X dianalisis berdasarkan hasil jawaban responden pada kuesioner pertama.

1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang terdapat di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Faktor-faktor apa saja yang mendorong konsumen berbelanja di suatu toserba / *supermarket* / *hypermarket* ?
- Siapakah yang menjadi pesaing utama Toserba X ?
- Bagaimana persepsi persaingan Toserba X dengan pesaing utamanya dalam peta posisi berdasarkan faktor-faktor yang mendorong konsumen untuk berbelanja di suatu toserba / *supermarket* / *hypermarket* ?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut :

- Mengidentifikasi faktor-faktor yang mendorong konsumen untuk berbelanja di suatu toserba / *supermarket* / *hypermarket*.
- Mengetahui pesaing utama Toserba X.
- Menganalisis persepsi persaingan Toserba X dengan pesaing utamanya dalam peta posisi berdasarkan faktor-faktor yang mendorong konsumen untuk berbelanja di suatu toserba / *supermarket* / *hypermarket*.

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Bagi perusahaan :
 1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi umpan balik dan bahan referensi untuk mengetahui seberapa besar Toserba X dapat diterima oleh konsumen.
 2. Dengan dilakukannya penelitian ini, perusahaan dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan perusahaan dibandingkan dengan pesaing-pesaing utamanya.

- Bagi masyarakat di lingkungan perguruan tinggi, hasil penelitian ini kiranya dapat menambah wawasan dan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan pengkajian lebih lanjut.
- Bagi penulis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembandingan dari penerapan teori – teori yang diperoleh selama masa kuliah dengan kenyataan yang terjadi di perusahaan serta untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh Ujian Akhir Sidang Sarjana Jurusan Teknik pada Fakultas Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Berisi teori-teori, metode-metode, prinsip-prinsip serta informasi-informasi lain yang digunakan dalam penelitian.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Merupakan langkah-langkah yang ditempuh dalam melakukan penelitian, yang di mulai dari tahap awal hingga tahap akhir penelitian.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Merupakan langkah-langkah yang ditempuh dalam melakukan proses pengumpulan data, yang dilakukan dengan mengumpulkan jenis-jenis data yang akan dipergunakan dalam penelitian.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Merupakan langkah - langkah yang ditempuh dalam melakukan proses-proses pengolahan data dan analisis. Didalam bab ini terdapat pengolahan data berdasarkan metode yang ditetapkan, serta hasil-hasil yang diperoleh dari pengolahan data. Kemudian data-data yang diperoleh dari pengamatan akan dianalisis untuk membantu dalam memecahkan masalah.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan kesimpulan-kesimpulan yang dapat diambil dalam pelaksanaan penelitian ini beserta saran-saran yang dapat menunjang untuk memecahkan masalah-masalah yang mungkin di timbul di masa-masa yang akan datang.