

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Persaingan pasar ritel di Indonesia saat ini begitu kuat, sehingga menuntut setiap perusahaan untuk mengambil langkah-langkah serta strategi yang baik guna memenangkan persaingan dengan kompetitor demi menjaga eksistensi yang dimiliki guna mempertahankan serta meningkatkan keuntungan atau profit yang dihasilkan. Bisnis ritel di Indonesia dapat dibedakan menjadi 2 kelompok besar, yakni ritel tradisional dan ritel modern, Ritel modern pada dasarnya merupakan pengembangan dari ritel tradisional. Format ritel ini muncul dan berkembang seiring perkembangan perekonomian, teknologi dan gaya hidup masyarakat yang membuat masyarakat menuntut kenyamanan yang lebih dalam berbelanja.

Perebutan penguasaan pangsa pasar maka diperlukan pembentukan posisi yang unggul dalam citra ritel, karena perusahaan yang berada pada posisi unggul dibandingkan dengan pesaingnya, maka produk yang dijual menjadi pilihan utama konsumen. Dengan dibukanya pintu masuk bagi para peritel asing sebagaimana Keputusan Presiden No. 118/2000 yang telah mengeluarkan bisnis ritel dari *negative list* bagi penanaman modal asing (PMA), sejak itu ritel asing mulai marak masuk ke Indonesia. Masuknya ritel asing dalam bisnis ini menunjukkan bisnis ini sangat menguntungkan. Namun di sisi lain, masuknya hipermarket asing yang semakin ekspansif memperluas jaringan gerainya, dapat menjadi ancaman bagi peritel lokal. Semakin maraknya ritel modern tentu saja menimbulkan persaingan sesama ritel modern tersebut. Selain itu, maraknya ritel modern memudahkan konsumen untuk memilih kebutuhan yang disukai dan cocok dengan keinginan konsumen.

Berdasarkan fenomena yang seperti itu, maka persaingan industri perusahaan pun semakin meningkat. Bidang industri yang saat ini menunjukkan peningkatan persaingan adalah bisnis ritel modern. Hal ini dapat dilihat dengan semakin menjamurnya ritel di Bandar Lampung, yang bukan hanya menjadi tempat berbelanja tapi juga sebagai *leisure* dan *entertainment* bagi masyarakat Bandar Lampung. Seiring dengan perkembangan persaingan ritel di Bandar Lampung, maka berdirilah sebuah ritel yaitu Ramayana yang menjadi pesaing dari ritel yang sudah lama menjadi pemimpin pasar di Bandar Lampung yaitu Chandra *Superstore*. Untuk memenangkan persaingan maka diperlukan citra yang baik dimata konsumen.

Untuk mengetahui faktor-faktor apa yang dominan pada perbedaan citra ritel, maka dilakukan pra survey dengan membagikan kuesioner kepada 10 responden yang merupakan pengunjung Ramayana Robinson dan 10 responden pengunjung Chandra di Bandar Lampung. Dibawah ini merupakan hasil pra survey perbedaan citra ritel kepada konsumen Ramayana Robinson dan Chandra.

Tabel 1.1 Hasil Prasurvey perbandingan antara Ramayana dan Chandra

No	Variable Perbandingan	Ramayana Robinson	Chandra
1.	Lokasi	Terlalu Jauh dari pusat kota	Berada ditengah pusat kota tetapi akses menuju kesana sangat sulit (macet, dan sempit)
2.	Harga	Untuk harga kebutuhan pokok ramayana lebih murah dibandingkan harga pakaian	Untuk Harga kebutuhan pokok chandra sedikit lebih mahal , namun untuk segi pakaian mereka lebih murah
3.	Kualitas Pelayanan	Kurang nya pegawai disetiap sudut produk yang dijual, dan kurangnya inisiatif pegawai kepada konsumen dalam membantu pencarian	Pegawai memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan, serta memiliki kecekatan dalam membantu mencari suatu

		barang yang dibutuhkan. Dan pegawai kurang memahami titik letak barang.	produk yang diinginkan oleh konsumen.
4.	Fasilitas Fisik	Rak penyusunan barang yang terlihat tidak teratur ketika kita melewati pintu masuk, didalam rak terlihat acak acakan	Barang yang dijual tersusun rapih dan luas, suasana di chandra terasa nyaman ketika berbelanja
5.	Barang Dagangan	Untuk kebutuhan pokok ramayan cukup lengkap , untuk kebutuhan sandang seperti pakaian hanya tersedia beberapa merk saja , untuk merek-merek tertentu tidak terdapat disana	Untuk kebutuhan pokok chandra cukup lengkap, untuk kebutuhan sandang seperti pakaian mereka sangat lengkap dan merek produk yang tersedia cukup banyak.

Sumber : Hasil survey peneliti tahun 2017

Berdasarkan hasil prasurvey pada tabel 1.1 Rayamana memiliki kelebihan dalam dimensi harga dan mempunyai kekurangan dalam dimensi lokasi, barang dagangan, fasilitas fisik, dan pelayanan konsumen. Sedangkan Chandra memiliki kelebihan dalam dimensi lokasi, barang dagangan, fasilitas fisik, dan pelayanan konsumen dan memiliki kekurangan dalam dimensi harga

Berdasarkan fenomena yang terjadi, penulis ingin mengembangkan sebuah penelitian mengenai perbedaan citra ritel pada Ramayana Robinson dan Chandra yang berada di Bandar Lampung dalam kaitannya dengan variable variable citra ritel. Sopiha dan Syihabudhin (2008,p,7) menjelaskan bahwa bisnis ritel adalah penjualan barang-barang atau jasa (produk) kepada konsumen akhir. Pengelola bisnis ritel khususnya mall dan super market tidak hanya membuka dan mempersiapkan barang, tetapi lebih melihat dan mengikuti permintaan pasar agar dapat berhasil dan mempunyai keunggulan bersaing. Dalam hal ini perusahaan terus berusaha meningkatkan mutu dari faktor-faktor yang menarik konsumen. Faktor-faktor nya antara lain berupa variable berikut : *Store location* (Lokasi), *Price* (Harga), *Customer Service*

(Pelayanan Kepada Konsumen), *Phisycal Facilities* (Fasilitas Fisik), *Merchandise* (Barang dagangan). Dan di dalam variable tersebut terdapat beberapa indikator yang bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis menjadikan Ramayana Robinson dan Chandra sebagai objek pengamatan dalam pembuatan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PERBEDAAN CITRA RITEL RAMAYANA ROBINSON DAN CHANDRA DI BANDAR LAMPUNG”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah penelitian ini apakah terdapat perbedaan citra ritel Ramayana Robinson dan ritel Chandra?

1.3. Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup penelitian ini adalah pengunjung yang berada di Ramayana Robinson dan Chandra Bandar Lampung

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Batasan objek penelitian agar dapat lebih mengarahkan pembahasan, maka penelitian ini meliputi lokasi, harga, barang dagangan, fasilitas fisik, dan pelayanan konsumen.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat penelitian ini Jl.Zainal Abidin Pagar Alam, Rajabasa, Bandar Lampung dan Jl. Pemuda No.1, Tanjung Karang, Sawah Lama, Bandar Lampung

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan pada kebutuhan penelitian yang mulai dilaksanakan pada bulan November 2017 s/d April 2018.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah bidang keilmuan Manajemen Pemasaran dan Manajemen Ritel.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan citra ritel Ramayana Robinson dan Chandra.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Penulis

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, khususnya bidang ekonomi yang berhubungan dengan citra ritel.
- b. Untuk menambah pemahaman serta lebih mendukung teori-teori yang telah ada berkaitan dengan masalah yang telah diteliti serta untuk mengimplementasikan dan memperkaya ilmu pengetahuan yang lebih didapat dibangku perkuliahan.

1.5.2 Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran dan informasi akan hal-hal yang mengenai citra yang baik dimata konsumen.

1.5.3 Bagi Institusi

Menambah refrensi perpustakaan fakultas Ekonomi dan Bisnis IIB Darmajaya.

1.6. Sistematika Penulisan

1.6.1 Bab I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan tentang analisis terhadap perbedaan citra ritel pada Ramayana Robinson dan Chandra.

1.6.2 Bab II Landasan teori

Berisikan tentang teori teori yang berhubungan dengan bisnis ritel, konsep citra, lokasi, harga, pelayanan konsumen, fasilitas fisik, dan barang dagangan

1.6.3 Bab III Landasan Teori

Bab ini berisikan tentang jenis dari penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sample, variable penelitian, definisi, oprasional variable, metode analisis data, serta pengujian hipotesis mengenai analisis perbedaan citra ritel pada Ramayana Robinson dan Chandra.

1.6.4 BAB IV Hasil Dan Pembahasan

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai perbedaan citra ritel pada Ramayana Robinson dan Chandra.

1.6.5 BAB V Simpulan Dan Saran

Dalam bab ini berisikan simpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.