

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Usaha ritel adalah salah satu cara pemasaran produk meliputi aktivitas yang melibatkan penjualan barang secara langsung ke konsumen akhir untuk penggunaan pribadi dan bukan bisnis(<https://id.wikipedia.org>).

Globalisasi perekonomian merupakan suatu proses kegiatan ekonomi dan perdagangan, perkembangan teknologi dan industri yang membawa dampak bagi kehidupan manusia terutama di dunia usaha pada saat ini. Banyaknya usaha yang bermunculan baik usaha kecil maupun besar, berdampak pada persaingan yang ketat antar perusahaan, baik yang sejenis maupun yang tidak sejenis. Perubahan zaman juga membuat terjadinya pergeseran nilai-nilai dalam dunia bisnis, saat ini konsumen lebih mempunyai kekuasaan yang menentukan didalam dunia bisnis, oleh karena itu pemasar harus mendalami berbagai pengaruh terhadap pembeli dan mengembangkan mengenai bagaimana sebenarnya konsumen membuat keputusan dalam pembelian.

Saat ini terdapat banyak pusat perbelanjaan dan swalayan, toko di Indonesia, ditandai dengan banyaknya usaha ritel yang bermunculan. (Ningsih, 2008) mengatakan bahwa persaingan yang semakin ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi konsumen sebagai tujuan utama.

Usaha ritel atau eceran (*retailing*) adalah semua kegiatan yang melibatkan penjualan barang dan jasa langsung kepada konsumen akhir untuk penggunaan yang sifatnya pribadi, bukan bisnis. Usaha ritel dalam bentuk toko serba ada, *supermarket*, dan *minimarket* telah menjadi pilihan utama sebagai tempat berbelanja bagi konsumen di Indonesia dengan konsep *one stop shopping*, yang menyediakan semua kebutuhan berbelanja di suatu tempat perbelanjaan (Ma'ruf, 2005:24).

Pada saat ini, persaingan pada usaha ritel tidak hanya terletak pada harga, tetapi juga menyangkut variabel lain yang berkaitan dengan pengalaman belanja konsumen seperti *display* produk dan kelengkapan produknya. Dengan adanya kedua variabel diharapkan konsumen dapat melakukan keputusan pembelian. (Chapman, 2012:176) konsumen akan memutuskan produk yang akan di beli berdasarkan persepsi mereka terhadap suatu produk berkaitan dengan kemampuan produk dalam memenuhi kebutuhan.

Pada dasarnya sebuah usaha ritel mempunyai dua hal penting yang dapat ditawarkan kepada konsumen, yaitu susunan produk yang terlihat menarik dan kelengkapan produk. Bila konsumen merasa mendapatkan kepuasan dari suatu produk “karena produknya mudah diperoleh atau kualitas tatanan *display* baik dan variasi produknya lengkap” maka konsumen tersebut akan memutuskan untuk membeli produk tersebut (Pentecost, 2009). Dan produk yang lengkap mulai dari merek, ukuran, kualitas dan ketersediaan produk setiap saat, akan memudahkan konsumen dalam memilih dan membeli berbagai macam produk sesuai dengan keinginan mereka (Ma'ruf, 2005).

Saat ini, persaingan di dalam usaha ritel tumbuh dengan pesat jadi setiap toko harus mempunyai strategi atau kelebihan dari toko lainnya, agar konsumen memiliki persepsi apabila ingin berbelanja maka toko kita yang akan diingat oleh konsumen. Salah satunya yaitu dari sudut pandang *display* produk dan kelengkapan produk yang akan mempengaruhi konsumen dalam melakukan keputusan pembelian.

Pusat perbelanjaan di daerah titi papan, Medan Marelan salah satunya adalah Toko Aneka Susu yang merupakan usaha yang bergerak di bidang ritel yang didirikan oleh Bapak Robert Ahun. Toko ini berlokasi di Jalan Platina Raya, No.52-B, Rengkas Pulau, Kecamatan Medan Marelan.

Peneliti telah melakukan wawancara. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mengetahui keadaan objek penelitian secara langsung. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui gambaran toko aneka susu terdiri dari dua ruko dengan ukuran 8x20, pada saat masuk ke dalam toko yang pertama ditemui yaitu dua meja kasir. Kasir pertama terletak di dekat pintu keluar masuk, di sebelah kasir terdapat rak-rak yang disusun bermacam-macam jenis susu, susu disusun sesuai dengan merek dan usia penggunaannya seperti: susu lactogrow, susu nutrilon, susu Vidoran xmart, susu anline, susu pro lansia. Di dekat kasir kedua terdapat rak-rak yang disusun botol susu anak, kompeng anak, berbagai jenis pempes anak. Dan didepan kasir terdapat rak-rak perlengkapan kebutuhan sehari-hari konsumen, seperti: beras, kosmetik, peralatan mandi, bumbu dapur, alat-alat tulis, indomie, makanan dan minuman.

Display toko aneka susu, *display* merupakan salah satu cara yang digunakan oleh perusahaan melalui daya tarik terhadap susunan produk sehingga mendorong keinginan untuk membeli. Menyusun produk dagangan merupakan salah satu hal yang tidak kalah pentingnya, karena ini merupakan kesan pertama dari pengunjung toko, oleh karena itu produk dagangan yang dipajang di dalam ruangan toko harus ditata sehingga kelihatan rapi, serasi dan menarik bagi setiap orang terutama calon pembeli.

Terdapat masalah dalam men-*display* produk di toko aneka susu. Fenomena di dalam toko, penata produk tidak memperhatikan teknik saat menyusun produk dagangan, misalnya pada saat menyusun produk dagangan, produk yang lama tidak di pindahkan ke depan pajangan, tetapi ditimpa dengan produk baru yang akan disusun, produk dagangan yang lama tetap berada di bagian belakang dan seterusnya begitu, sehingga produk yang lama akan mengalami kadaluwarsa karena terlalu lama berada dipajangan belakang, dan mengakibatkan terjadinya penumpukan produk kadaluwarsa di gudang toko, ini salah satu lah yang membuat toko banyak menanggung kerugian akibat produk kadaluwarsa dan produk sisa yang disebabkan penumpukan produk saat penyusunan, dan tidak semua produk yang kadaluwarsa bisa ditukarkan kepada sales barang. Kedua, penempatan produk masih kurang tepat karena produk ditempatkan di tempat yang kurang sesuai, misalnya produk sabun di tempatkan di dekat produk makanan, hal ini tidak sesuai karena makanan tersebut akan berbau sabun, seharusnya penempatan produk harus sesuai dengan jenis dan kegunaannya. Selanjutnya produk didalam toko kurang memperhatikan kerapian

dan kebersihannya, karena produk yang terkena debu akan terlihat kotor dan membuat calon pembeli tidak tertarik untuk membeli produk. Sedangkan tujuan utama *display* adalah daya tarik terhadap suatu produk sehingga memutuskan untuk membeli.

Kelengkapan produk toko aneka susu, kelengkapan produk ialah keragaman barang yang dijual di pasar dan ketersediaan barang-barang tersebut setiap saat di pasar, karena konsumen sekarang memiliki konsep *one stop shopping* (segala kebutuhan di suatu tempat perbelanjaan). Terdapat masalah kelengkapan di toko aneka susu, toko ini dikenal sebagai toko yang menjual segala jenis susu, sesuai dengan namanya, tetapi toko ini tidak memperhatikan *image*, sering sekali konsumen merasa kecewa saat membeli produk susu karena kehabisan persediaan di toko. Pemilik toko kurang memperhatikan stok produk di gudang, produk yang tidak lengkap membuat konsumen merasa enggan untuk kembali berbelanja, karena produk yang lengkap bisa menjadi nilai tambah kepercayaan konsumen untuk melakukan pembelian di sebuah toko.

Pemilik toko harus memperhatikan kelengkapan produk di tokonya, oleh karena itu toko aneka susu tidak hanya menjual berbagai macam jenis susu, tetapi juga menjual keperluan sehari-hari, seperti beras, gula, minyak, teh, makanan ringan, bahan-bahan kue, sabun-sabun.

Awalnya toko aneka susu hanya menjual khusus berbagai jenis susu, sesuai dengan nama toko, mulai dari susu balita, anak-anak, sampai susu untuk usia lanjut (lansia). Tetapi semenjak 2016 toko aneka susu memperbesar tokonya menjadi dua ruko dan mulai menjual produk kebutuhan sehari-hari seperti: beras,

minyak, gula, makanan, sabun dll. Dan awal tahun 2016, setelah pembesaran toko omset yang di dapatkan toko aneka susu sangatlah menjanjikan.

Table 1.1
Penjualan Toko Aneka Susu

No.	Tahun	Penjualan (Rp)
1	2014	178.000.000
2	2015	215.000.000
3	2016	425.000.000
4	2017	455.000.000
5	2018	435.000.000
6	2019	410.000.000
7	Januari - februari 2020	50.000.000
8	Maret- april 2020	35.000.000
9	Mei- juni 2020	30.000.000
10	Juli- agustus 2020	55.000.000

Sumber :Penjualan Toko Aneka Susu (2014-2020)

Dari tabel 1.1 dapat dilihat penjualan dari tahun 2016 sampai 2017 mengalami kenaikan pendapatan yang drastis, di bandingkan tahun 2014 dan 2015. Peningkatan yang drastis mulai terjadi saat toko aneka susu memperluas tokonya menjadi dua ruko pada tahun 2016 dan lebih melengkapi produk di toko dari sebelumnya. Namun seiring dengan banyaknya pesaing-pesaing lain yang mulai menggeluti usaha ritel, di tambah dengan semakin gencarnya arus globalisasi dan teknologi yang berdampak pada bermunculannya usaha-usaha,

seperti: *Indomaret, alfamart, alfamidi*. Pendapatan toko aneka susu mengalami penurunan, pendapatan mulai menurun dari tahun 2018.

Table 1. 2

Daftar Toko Ritel yang ada di Titi Papan Medan Marelan

No	Nama Toko	Jumlah
1	Indomaret	3
2	Alfamart	3
3	Alfamidi	2
4	Toko Ritel Usaha Makmur	1
5	Toko Ritel Gunawan Jaya	1
6	Toko Ritel Semangat Baru	1

Toko ritel titi papan yang ada pada tabel 1.2 menjual produk yang sama seperti toko aneka susu. Menjual produk susu dan produk kebutuhan sehari-hari.

Dengan semakin banyaknya pesaing dalam usaha ritel yang menawarkan produk yang sama, maka konsumen memiliki pilihan yang semakin banyak untuk menentukan jadi tidaknya melakukan pembelian pada suatu toko. Kondisi seperti ini mencerminkan suatu fenomena yang terjadi bahwa konsumen menjadi semakin krisis dalam memilih tempat berbelanja. Dalam proses penentuan dimana seseorang melakukan pembelian terlihat dari faktor bagaimana toko itu menyikapi kebutuhan, keinginan, pelayanan dan fasilitas yang memuaskan bagi konsumen.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka peneliti tertarik untuk membuat judul penelitian tentang **“Pengaruh *Display* Produk Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Aneka Susu Titi Papan Medan Marelan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah diuraikan maka dapat diidentifikasi masalah yang timbul di Toko Aneka Susu sebagai berikut:

1. Penataan produk tidak memperhatikan teknik *men-display* saat menyusun produk dagangan, sehingga banyak menimbulkan produk dagangan menjadi kadaluwarsa dan mengakibatkan kerugian bagi toko.
2. Penempatan produk masih kurang tepat karena produk ditempatkan di tempat yang kurang sesuai dengan jenis dan kegunaanya.
3. Produk di toko kurang memperhatikan kerapian dan kebersihan, karena produk yang terkena debu akan terlihat kotor dan membuat calon pembeli tidak tertarik untuk membelinya.
4. Toko aneka susu tidak mempertahankan *imaganya* sebagai toko yang menjual segala jenis susu, sesuai dengan namanya, karena sering terjadi kehabisan persediaan produk susu di toko.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas maka perlu diadakan batasan masalah. Batasan masalah diperlukan untuk menghindari terjadinya kesimpangsiuran atau kesalahan persepsi, maka pembatasan masalah dalam penelitian ini hanya menilai pada variabel *display* produk dan kelengkapan produk di toko aneka susu medan marelان dalam mempengaruhi keputusan pembelian.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan yang menjelaskan pada latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *display* produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Toko Aneka Susu Titi Papan Medan Marelan?
2. Apakah kelengkapan produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Toko Aneka Susu Titi Papan Medan Marelan?
3. Apakah *display* produk dan kelengkapan produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Toko Aneka Susu Titi Papan Medan Marelan?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan di Aneka Susu Titi Papan bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *display* produk terhadap keputusan pembelian di Toko Aneka Susu Titi Papan Medan Marelan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian di Toko Aneka Susu Titi Papan Medan Marelan.
3. Untuk mengetahui pengaruh *display* produk dan kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian di Toko Aneka Susu Titi Papan Medan Marelan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan, wawasan dan pemahaman tentang pengaruh *display* produk dan kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian di Toko Aneka Susu Titi Papan.

2. Bagi Toko Aneka Susu Titi Papan Medan Marelan.

Sebagai sumbangan saran dan pikiran bagi Toko Aneka Susu untuk mempertahankan keunggulan yang dimiliki toko agar semakin maju kedepannya karena toko harus mempunyai strategi yang berbeda dari toko yang lain agar memiliki nilai tambah di persepsi konsumen.

3. Bagi Lembaga Pendidikan Unimed

Sebagai tambahan literatur kepustakaan tentang pengaruh *display* produk dan kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian di Toko Aneka Susu Titi Papan Medan Marelan.

4. Bagi Penelitian Lain

Sebagai bahan referensi bagi pihak yang ingin memperdalam penelitian mengenai pengaruh *display* produk dan kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian.