

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Indomaret**

Berawal dari pemikiran untuk mempermudah penyediaan kebutuhan pokok sehari-hari karyawan, maka pada tahun 1988 didirikanlah sebuah gerai yang diberi nama Indomaret oleh Anthony Salim/Lim Hong Sin, lahir pada 25 Oktober 1949 dan menjadi nomor 3 orang terkaya di Indonesia dengan kekayaan US\$ 5,7 Miliar atau setara dengan 77,5 Triliun. Sejalan pengembangan operasional toko, perusahaan tertarik untuk lebih mendalami dan memahami berbagai kebutuhan dan perilaku konsumen dalam berbelanja. Guna mengakomodasi tujuan tersebut, beberapa orang karyawan ditugaskan untuk mengamati dan meneliti perilaku belanja masyarakat.

Kesimpulan yang didapat adalah bahwa masyarakat cenderung memilih belanja di gerai modern berdasarkan alasan kelengkapan pilihan produk yang berkualitas, harga yang pasti dan bersaing, serta suasana yang nyaman.

Berbekal pengetahuan mengenai kebutuhan konsumen, keterampilan pengoperasian toko dan pergeseran perilaku belanja masyarakat ke gerai modern, maka terbit keinginan luhur untuk mengabdikan

lebih jauh bagi nusa dan bangsa. Niat ini diwujudkan dengan mendirikan Indomaret dengan badan hukum PT. Indomarco Prismatama.<sup>56</sup>

PT. Indomarco Prismatama adalah perusahaan swasta nasional pengelola jaringan minimarket Indomaret dengan akta notaris No. 207, tertanggal 21 November 1988 oleh Bapak Benny Kristianto dan SIUP No.789/0902/PB/XII/88 tanggal 20 Desember 1988. Sesuai dengan Akta Pendirian Perusahaan No. 207 tertanggal 21 November 1988 tersebut di atas, maksud dan tujuan perusahaan adalah:

1. Bergerak dalam bidang usaha perdagangan barang/retail (minimarket), jenis barang dagangannya yaitu : hasil bumi (pertanian, perternakan), obat-obatan, kelontong, kosmetik, alatalat kesehatan dan lain-lain.
2. Mengadakan kerjasama (joint venture) dengan masyarakat dan badan usaha yang ingin membuka usaha dalam bidang perdagangan (business retail) dengan sistem waralaba.

Indomaret merupakan salah satu jaringan minimarket di Indonesia yang menyediakan kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari dengan luas toko sekitar 200 M<sup>2</sup>. Seiring dengan perjalanan waktu dan kebutuhan pasar, Indomaret terus menambah gerai di berbagai kawasan perumahan, perkantoran, niaga, wisata dan apartemen. Dalam hal ini

---

<sup>56</sup> Website Indomaret, Sejarah & Filosofi Perusahaan, <https://indomaret.co.id/home/index/sejarah>, diakses pada 20 Mei 2022

terjadilah proses pembelajaran untuk pengoperasian suatu jaringan retail yang berskala besar, lengkap dengan berbagai pengalaman yang kompleks dan bervariasi.

Saat ini Indomaret berkembang pesat dengan jumlah gerai mencapai lebih dari 16.000 gerai, terdiri dari 40% gerai milik terwaralaba dan 60% gerai milik Perusahaan. Sebagian besar pasokan barang dagangan untuk seluruh gerai berasal dari 33 pusat distribusi Indomaret yang menyediakan lebih dari 5.000 jenis produk. Kini, keberadaan Indomaret makin diperkuat dengan kehadiran Indogrosir, anak perusahaan dengan konsep bisnis perkulakan.<sup>57</sup>

## **2. Sejarah Singkat Alfamart**

Kegiatan PT. Alfaria Trijaya, Tbk. ini pertama kali didirikan tanggal 22 Februari 1989 oleh Djoko Susanto, seorang pengusaha rokok asal Jakarta. Setelah 13 tahun bergerak dalam industri perdagangan rokok, perusahaan ini kemudian membuka jaringan minimarket yang diberi nama Alfa Minimarta pada tahun 1999. Inilah pertama kali melayani para pelanggan setianya.<sup>58</sup> Djoko susanto/Kwok Kwie Fo, lahir di Jakarta 9 Februari 1950. pria berusia 71 tahun yang tidak lain adalah pemilik gerai Alfamart yang telah tersebar diseluruh Indonesia. Bisnis

---

<sup>57</sup> *Ibid.*

<sup>58</sup> Website Alfamart, Sekilas Alfamart, <https://blog.alfamartku.com/2016/10/13/sejarah-singkat-dan-alamat-di-seluruh-indonesia>, diakses pada 20 Mei 2022

retailnya ini mengantarkan Djoko Susanto masuk kedalam daftar 10 orang terkaya di Indonesia, dengan kekayaan mencapai US\$1,8 Miliar atau setara dengan Rp. 23,8 Triliun.

Gerai Alfa Minimarta secara perdana dibuk di Jl. Beringin Jaya, Karawaci, Tangerang, Banten. Setelah 4 tahun beroperasi, barulah kemudian Alfa Minimarta resmi berganti nama menjadi Alfamart. Kini Alfamart suda memiliki sekitar 10.666 jaringan minimarket yang terdiri dari minimarket milik sendiri sebanyak 7.596 unit dan minimarket bentuk kerjasama waralaba sebanyak 3.070 unit. Semua gerai tersebut tersebar di beberapa kota besar seperti Jakarta, Cileungsi, Tangerang, Cikarang, Sidoarjo, Cirebon, Cilacap, Bandung, Semarang, Malang, Bali, Klaten, Makassar, Balaraja, Palembang, Bogor, Jember, Medan, Banjarmasin, Jambi, Pekanbaru, Pontianak, Manado, Lombok, Rembang, Karawang dan Batam.<sup>59</sup>

## **B. Pembahasan**

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dimiliki oleh seseorang atau konsumen berdasarkan dengan perbandingan antara harapan yang dimiliki dengan kenyataan yang didapat oleh konsumen.

Jika barang atau jasa yang diperoleh konsumen sesuai atau lebih dari yang diharapkan maka konsumen akan merasa puas atau sangat puas.

---

<sup>59</sup> *Ibid.*

Dan sebaliknya, jika yang didapat oleh konsumen tidak sesuai dengan harapan maka konsumen tersebut akan merasa sangat kecewa.

Pada penelitian ini peneliti mengadakan wawancara dengan konsumen Indomaret dan juga Alfamart yang ada di Kota Serang untuk mengetahui apakah faktor harga dan pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan dalam berbelanja di Indomaret dan Alfamart.

### **1. Harga**

Berdasarkan teori tentang harga, perlu diketahui bahwa terdapat beberapa indikator yang membuat faktor harga ini berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Adapun teori tentang harga yaitu: Keterjangkauan Harga, Daya Saing Harga, Kesesuaian Harga dengan Kualitas produk serta Kesesuaian Harga dengan Manfaat Produk.

Harga menjadi sesuatu yang sangat penting, artinya bila harga suatu barang terlalu mahal dapat mengakibatkan barang menjadi kurang laku, dan sebaliknya bila menjual terlalu murah, keuntungan yang didapat menjadi berkurang. Penetapan harga yang dilakukan penjual atau pedagang akan mempengaruhi pendapatan atau penjualan yang akan diperoleh atau bahkan kerugian yang akan diperoleh jika keputusan dalam menetapkan harga jual tidak dipertimbangkan dengan tepat sasaran.

Berkaitan dengan penjelasan di atas, maka terdapat kesamaan antara teori tersebut dengan jawaban konsumen Indomaret dan Alfamart

Kota Serang dalam Wawancara kepada saudara Alamsyah, mengatakan bahwa:

*“Harga keduanya sangat terjangkau, sesuai dengan kemampuan saya, serta kualitas dan manfaat produknya juga sesuai dengan harga yang dibayarkan. Pelayanan sih saya lebih suka dengan Alfamart karna profesional dan tidak seperti raja didepan konsumen. Saya lebih sering berbelanja di Alfamart karna banyak sekali promo dan selain mendapatkan harga yang lebih murah kita juga dapat poin dan bisa tebus murah”*.<sup>60</sup>

Sementara itu Carmita seorang Ibu Rumah Tangga selaku konsumen juga mengatakan bahwa:

*“Harga di Alfamart lebih terjangkau, pelayanannya juga lebih baik sih menurut saya, tidak jutek dan tidak lelet. Masalah promo keduanya masing-masing punya tapi kayanya lebih sering Alfamart hampir setiap minggu mereka ada promo dengan produk yang berbeda. Kalo ditempat saya Alfamart lebih bersih, lebih nyaman saat berbelanja karna tempatnya yang lebih besar daripada indomaret”*.<sup>61</sup>

Selanjutnya wawancara dengan Hasan yang juga mengatakan bahwa:

*“Harga yang ada di Indomaret maupun Alfamart itu relatif sama, mereka bersaing namun tidak terlalu mencolok untuk perbedaan harganya serta barangnya juga sesuai dengan harganya. Tempat juga sama-sama nyaman buat belanja apalagi ada AC dan ada musik. Tetapi tidak tahu kenapa saya rasa Indomaret lebih ramah dari awal masuk sudah dapat sapaan dan misalkan kita tanya sesuatu atau mencari barang yang ingin kita beli akan diantar sampai rak barang yang kita cari, sedangkan di Alfamart hanya menunjukkan dari jauh”*.<sup>62</sup>

---

<sup>60</sup> Alamsyah, Konsumen Indomaret/Alfamart Kota Serang, Hasil Wawancara, 25 Mei 2022.

<sup>61</sup> Carmita, Konsumen Indomaret/Alfamart Kota Serang, Hasil Wawancara, 25 Mei 2022.

<sup>62</sup> Hasan, Konsumen Indomaret/Alfamart Kota Serang, Hasil Wawancara, 27 Mei 2022.

Dan wawancara dengan Raka yang mengatakan bahwa:

*“Harga di Indomaret lebih murah meskipun selisihnya sedikit dan yang saya suka saya selalu mendapatkan sapaan ramah seperti “Selamat Pagi, Selamat Datang di Indomaret” ketika baru masuk, pelayanan di Indomaret patut diacungi jempol. Promonya hampir tiap minggu dan jika membayar menggunakan Isaku bisa dapet potongan harga lagi selain harga promo saat itu. Tempat juga enak dan ada tempat duduk diluar ruangan untuk bersantai setelah berbelanja”.*<sup>63</sup>

## **2. Pelayanan**

Terkait dengan pelayanan, ada juga beberapa faktor yang menjadikan pelayanan ini sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen yaitu ketika terciptanya: keandalan, keresponsifan, keyakinan, empati serta berwujud. Semua ini harus bisa dipenuhi oleh minimarket agar konsumen merasa puas.

Namun, dari hasil wawancara kepada konsumen Indomaret maupun Alfamart ada 7 dari 10 konsumen yang mengatakan bahwa terdapat beberapa hal lain yang membuat mereka merasa puas, diantaranya ditunjukkan dengan jawaban konsumen yaitu bahwa ia merasa puas ketika berbelanja itu pegawainya menyapa ia ketika baru masuk ke dalam minimarket tersebut. Namun, ia jarang sekali mendapati karyawan Alfamart menyapanya ketika hendak berbelanja. Konsumen lain juga mengatakan yang sama terkait pegawai yang menyapa. Ia seringkali

---

<sup>63</sup> Raka, Konsumen Indomaret/Alfamart Kota Serang, Hasil Wawancara, 27 Mei 2022.

mendapat sapaan dari pegawai Indomaret ketika berbelanja disana. Sebaliknya, ketika berbelanja di Alfamart ia justru jarang sekali mendapati karyawan menyapanya.

Selanjutnya mengatakan hal yang sama tetapi ia menambahkan bahwa harga yang ada di rak itu terkadang berbeda dengan yang di kasir namun perbedaan tersebut dirasa tidak berpengaruh atau tidak terlalu mencolok.

### **3. Kepuasan**

Berikutnya yaitu kepuasan, ada beberapa indikator yang menyatakan bahwa konsumen tersebut merasa puas, yaitu; Loyal Terhadap Produk, Merekomendasikan Kepada yang Lain serta Perusahaan Menjadi Pilihan Utama.

Selain itu, apakah kemudian faktor harga dan pelayanan tersebut menjadi salah satu alasan konsumen merasa puas. Berikut adalah jawaban dari konsumen Indomaret dan Alfamart Serang.

Hasil wawancara kepada Pak Amin konsumen yang berbelanja di Indomaret dan Alfamart mengatakan bahwa:

*“Harga antara Indomaret dan Alfamart cenderung sama, ada kalanya murah di Indomaret dan kadang murah di Alfamart. Menurut saya promo yang ada juga masih lebih baik Indomaret karna potongannya lebih besar. Dari sisi pelayanan pun, saya lebih senang di indomaret karena pegawainya itu sangat sopan, selalu menyapa ketika konsumennya itu baru masuk”*.<sup>64</sup>

---

<sup>64</sup> Amin, Konsumen Indomaret/Alfamart Kota Serang, Hasil Wawancara, 29 Mei 2022.

Selanjutnya yaitu dengan Ade, ia mengatakan bahwa:

*“Antara harga Indomaret dan Alfamart itu sama saja. Namun untuk pelayanan juga semua memiliki keunggulan, di Indomaret itu pegawainya selalu menyapa dan Alfamart punya sistem top-up go-pay dan DANA dan ada beberapa barang yang ada di Alfamart tapi tidak tersedia di Indomart. Namun, ia lebih senang dengan keramahan pegawai yang menyapanya karna bikin nyaman dan enak saat berbelanja”*.<sup>65</sup>

Wawancara berikutnya yaitu dengan Agung yang juga sama mengatakan bahwa:

*“Tidak terlalu melihat harga dan promo yang ada dan lebih memperhatikan cara pelayanan dan Agung lebih memilih Indomaret karena pegawainya yang ramah dengan menyapa saat baru masuk”*.<sup>66</sup>

Wawancara dengan Heru:

*“Antara indomaret dan Alfamart menurut saya sama-sama bagus pelayanannya dan selalu mendapatkan sapaan ramah ketika masuk. Dari tempat menurut saya sama-sama bersih dan dingin, hargapun sama-sama bersaing memberikan yang terbaik dan termurah, tetapi masih terjangkau dan sesuai. Cukup sulit membedakan keduanya, tapi entah kenapa saya merasa terkadang pelayanan di Alfamart agak lelet dan kadang bikin saya greget”*.<sup>67</sup>

### C. Analisis

Berdasarkan pada pembahasan yang sebelumnya dapat diketahui bahwa:

1. Pada Indomaret Harga tidak berpengaruh dalam kepuasan konsumen, karna harga pada produk itu sendiri masih terjangkau dan sesuai dengan manfaat yang diterima. Sementara pelayanan sangat berpengaruh, hal ini

---

<sup>65</sup> Ade, Konsumen Indomaret/Alfamart Kota Serang, Hasil Wawancara, 29 Mei 2022.

<sup>66</sup> Agung, Konsumen Indomaret/Alfamart Kota Serang, Hasil Wawancara, 29 Mei 2022.

<sup>67</sup> Heru, Konsumen Indomaret/Alfamart Kota Serang, Hasil Wawancara, 02 Juni 2022.

terlihat dari banyaknya jawaban konsumen yang menyatakan bahwa mereka lebih puas jika mereka diberi sapaan ramah ketika para konsumen masuk hendak berbelanja.

2. Dan Pada Alfamart Harga juga tidak berpengaruh dalam kepuasan konsumen, karna harga pada produk itu sendiri masih terjangkau dan sesuai dengan manfaat yang diterima. Tetapi pada pelayanan yang diberikan banyak konsumen yang merasa kurang puas dengan pelayanannya karna sering tidak adanya sapaan ramah yang pelayan berikan kepada para konsumen ketika hendak berbelanja dan juga kurang sigapnya para pelayan dalam membantu para konsumen saat berbelanja.
3. Mengetahui bahwa antara Harga di Indomaret dan Alfamart Kota Serang memiliki perbedaan, namun perbedaan itu tidak terlalu banyak dan tidak terlalu berpengaruh. Mereka cenderung tidak mempermasalahkan tentang harga maupun daya saing yang tercipta antara Indomaret dengan Alfamart. Yang terpenting dan sangat mempengaruhi adalah kualitas dalam pelayanan bagi para konsumen. Dan yang kebanyakan konsumen inginkan adalah mendapatkan pelayanan yang baik dan mendapatkan barang yang mereka cari tersebut tentunya juga dengan harga yang sesuai. Mereka menyadari bahwa terkadang harga yang ada di Indomart itu lebih murah dibandingkan dengan Alfamart, begitu juga di Alfamart yang terkadang juga lebih murah dibandingkan dengan Indomart.

Berbeda dengan harga, bahwa ternyata pelayanan dalam Indomaret dan Alfamart justru sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini terlihat dari banyaknya jawaban konsumen yang menyatakan bahwa mereka lebih puas jika mereka dihormati, misalnya dengan sapaan. Karena mereka juga mengetahui bahwa baik di Indomaret maupun Alfamart Serang terdapat SOP pelayanan yang sudah diberikan perusahaan untuk dijalankan, salah satunya yaitu keramahan pegawainya.

Tetapi pada kenyataan salah satu dari minimarket tersebut justru jarang sekali atau bahkan tidak pernah menerapkan SOP yang sudah ditetapkan tersebut. Hal ini dikarenakan 7 (tujuh) dari 10 (sepuluh) konsumen mengatakan bahwa ketika mereka berbelanja di Alfamart, mereka cenderung tidak pernah mendapati pegawainya yang menyapa ketika konsumen tersebut masuk, namun ketika mereka berbelanja di Indomaret justru mereka selalu mendapati pegawai disana selalu menyapanya.

Hal itulah yang kemudian mereka merasa nyaman ketika diperlakukan dengan baik oleh pegawai Indomaret kota Serang tersebut. Selanjutnya yaitu tentang kepuasan, konsumen mengatakan bahwa mereka akan kembali untuk berbelanja pada minimarket tersebut serta akan merekomendasikan bahwa ia telah berbelanja disana jika mereka merasa sangat puas.

Namun, ternyata terdapat ketidakpuasan konsumen tentang pelayanan, hal itu sesuai dengan salah satu teori tentang ketidakpuasan yaitu bahwa layanan dan perilaku pegawai yang kurang memuaskan. Konsumen mengatakan bahwa mereka lebih ingin dimanjakan dengan keramahan pegawai dari Indomaret maupun Alfamart kota Serang. Mereka juga mengatakan bahwa merasa sangat tidak puas ketika pegawainya tersebut tidak menyapanya ketika hendak berbelanja dan kurang sigap menjadikan faktor tersebut sebagai hal yang harus dipenuhi oleh pihak manajemen ketika ingin membuat konsumen tersebut merasa puas.

Konsumen cenderung tidak memikirkan tentang harga, karena mereka mengetahui bahwa perbedaan harga di Indomaret dan Alfamart kota Serang itu tidak terlalu jauh. Mereka hanya ingin mendapatkan barang yang mereka inginkan tentunya dengan pelayanan yang baik dari pihak manajemen maupun pegawainya.