

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai salah satu industry yang paling dinamis saat ini, pemilik bisnis retail, terutama yang berbasis toko (*store based retailing*), harus mampu mengantisipasi perubahan-perubahan yang terjadi di dalam pasar dan dengan tanggap mengadaptasinya pada bisnis mereka sehingga selalu sesuai dengan *life style* perubahan belanja modern.

Salah satu perusahaan ritel modern di Jombang yang menggunakan keragaman produk dan *store atmosphere* sebagai bagian utama dari usahanya adalah Borobudur Mall Jombang yang terletak di pusat kota tepatnya di Jl.KH.Abdurrahman Wahid Jombang. Borobudur Mall Jombang menyediakan berbagai macam produk kebutuhan primer dan sekunder dengan terus berusaha untuk memenuhi segala kebutuhan konsumen, baik kebutuhan akan produk dan juga menyediakan tempat yang nyaman untuk dijadikan sebagai tempat belanja ataupun sebagai tempat *refreshing* sehingga konsumennya merasa nyaman dan melakukan pembelian di Borobudur Mall Jombang.

Borobudur Mall Jombang memiliki keragaman produk yang sangat bermacam-macam yaitu ukuran produk yang beragam, dimana ukuran produk yang disediakan di Borobudur Mall Jombang sangat bermacam-macam untuk produk baju misalkan tersedia dari ukuran usia anak-anak,

remaja, dewasa, bahkan sampai ukuran manula. Sebagai Mall yang baru dibuka tentunya Borobudur Mall Jombang menyediakan jenis produk yang sangat-sangat beragam, misalkan untuk produk bad cover, sprei, selimut, kain dan lain-lain, dimana jenis produk ini tidak dapat dijumpai di beberapa swalayan lain di Jombang. sehingga konsumen yang berbelanja di Borobudur Mall Jombang merasa tidak perlu untuk jauh-jauh mencari produk jenis lainnya, karena di Borobudur Mall sudah tersedia dengan lengkap. Begitupun untuk kualitas produk yang disediakan oleh Borobudur Mall Jombang bisa dibilang sangat beragam dan cocok untuk kalangan masyarakat sekitarnya. Dimana masyarakat jombang masih tabu dalam hal kualitas yang sangat bagus, jadi di Borobudur Mall Jombang disediakan berbagai macam produk dari kualitas yang biasa saja, sampai pada kualitas yang bagus, alasan tentunya agar masyarakat jombang dapat memilih sendiri kualitas manakah yang mereka inginkan.

Keragaman produk adalah salah satu faktor yang penting dalam terjadinya keputusan pembelian, karena dengan banyaknya produk yang dimiliki oleh perusahaan maka kemungkinan besar dapat membuat suatu ketertarikan konsumen untuk membeli. Sedangkan faktor yang tidak kalah pentingnya yang bisa jadi mempengaruhi keputusan pembelian adalah *store atmosphere* yaitu suasana toko, dimana perusahaan harus mampu melihat suasana seperti apakah yang dapat membuat konsumen merasa nyaman dan yang mendorong untuk melakukan pembelian. Borobudur Mall Jombang merupakan salah satu Mall yang memperhatikan suasana

toko yang disajikanya. Untuk suasana toko yang disediakan di Borobudur Mall Jombang adalah dengan tampilan luar yang menarik dan terlihat sangat luas sehingga konsumen merasa penasaran dengan apa yang ada di dalam Mall. Sedangkan untuk bagian dalam lebih banyak lagi suasana yang disajikan oleh borobudur Mall Jombang, di bagian depan sendiri terdapat arena bermain dengan desain pada bagian atap nya diberikan tempelan daun-daun yang terbuat dari plastic sehingga tercipta kesan alami di dalam arena bermain tersebut, banyak sekali permainan yang disajikan didalamnya, dan adanya boneka dan patung-patung kartun yang membuat tampilan semakin menarik perhatian anak-anak. Borobudur Mall Jombang memilih warna dinding putih polos agar ruangan di dalam toko terkesan lebih luas. Didalam ruangan Mall juga dilengkapi dengan pendingin ruangan dan kebersihan toko pun selalu terjaga, sehingga ketika konsumen masuk akan merasa nyaman dan berbelanja dengan santai dan nyaman. Karyawan di Borobudur Mall Jombang pun melayani dengan sangat baik sehingga konsumen tidak merasa malas untuk berbelanja disana.

Borobudur Mall Jombang ini baru dibuka beberapa bulan yang lalu pada tanggal 08 desember 2016. Meskipun baru diresmikan beberapa bulan lalu, Borobudur Mall Jombang sudah mendapatkan kabar atau berita yang tentunya dapat menghambat perkembangan Borobudur Mall Jombang. Dikutip dari (<https://www.bangsaonline.com/berita/29501/larang-karyawan-berjilbab-dprd-jombang-desak-swalayan-borobudur-dan-keraton-ditutup>) yang mana di dalam situs ini menuliskan bahwa dua

swalayan di jombang akan dicabut izin operasionalnya karena memaksa karyawannya untuk tidak berjilbab, dan salah satu swalayan tersebut adalah Borobudur Mall Jombang. Tentu saja hal tersebut sontak menjadi ramai dikalangan masyarakat, bahkan pihak fraksi FPI dan DPRD Kabupaten Jombang akan memberikan tindakan yang tegas jika dua swalayan tersebut tidak mengubah aturan yang sudah ditetapkan untuk karyawannya. Pihak Borobudur Mall Jombang pun membantah hal tersebut, bahwa berita tentang larangan kepada karyawannya untuk berhijab itu tidak benar.

Dikutip dari (<https://www.facebook.com/borobudurmalljombang/>) didalam situs terdapat hal-hal yang tentunya bertolak belakang dengan adanya pemberitaan tentang Borobudur Mall Jombang diatas tersebut. Di dalam situs ini banyak sekali tanggapan-tanggapan positif tentang Borobudur Mall Jombang dimana banyak yang mengatakan bahwa Borobudur Mall Jombang tempatnya bagus, nyaman dan memiliki barang yang beranekaragam, sehingga cocok dijadikan pilihan sebagai tempat untuk berbelanja atau sekedar jalan-jalan dan bermain di arena game nya saja.

Borobudur Mall Jombang semakin bulan semakin dikenal oleh masyarakat luas, dan tentunya hal tersebut memiliki dampak yang baik bagi perusahaan, karena semakin banyak orang yang berkunjung atau berbelanja di Borobudur Mall Jombang. Hal tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut :

**Tabel 1.1 Jumlah pengunjung Borobudur Mall Jombang
Periode januari – april 2017**

Bulan	Jumlah pengunjung perhari	Jumlah pengunjung perminggu	Jumlah pengunjung perbulan
Januari	210 orang	1.470 orang	5.880 orang
Februari	194 orang	1.358 orang	5.432 orang
Maret	235 orang	1.645 orang	6.580 orang
April	259 orang	1.813 orang	7.252 orang

Sumber : data pengunjung Borobudur Mall Jombang

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah pengujung Borobudur Mall Jombang mengalami penurunan pada bulan Februari mengalami penurunan sebanyak 448 orang dari bulan sebelumnya. Dan jumlah pengunjung mengalami kenaikan pada bulan maret dan april dimana jumlah pengunjung pada bulan maret sebesar 6.580 orang dan pada bulan april sebesar 7.252 orang perbulan.

Industry ritel di Indonesia cukup menarik bagi pendatang baru dimana pasar yang ada saat ini cukup potensial melihat peningkatan perekonomian dan peningkatan jumlah penduduk Negara (Euis,2008). Perkembangan bisnis ritel juga disebabkan oleh semakin banyaknya konsumen yang ingin berbelanja dengan mudah dan nyaman (Arviana dkk., 2013).

Ritel di jawa timur sendiri dari tahun ke tahun semakin mengalami peningkatan. Hal tersebut disebabkan adanya perubahan perilaku belanja masyarakat jawa timur yang mengarah ke perilaku belanja modern, meskipun perilaku belanja tradisonal tidak sepenuhnya hilang.

Bisnis yang dijalankan dewasa ini tidak lagi berorientasi pada laba dan keuntungan saja. Pemasaran aktif yang lebih berorientasi pada

pelanggan lebih banyak digunakan oleh para pelaku bisnis tersebut untuk mendefinisikan “*want and need*” dari sudut pandang konsumen. Harga, dan pelayanan tidak lagi menjadi bahan pertimbangan yang utama bagi konsumen saat ini, karena saat ini keragaman produk dan juga suasana menjadi factor penting.

Perkembangan bisnis di Indonesia saat ini mengalami pertumbuhan yang semakin pesat dengan ditandai semakin banyaknya industry yang berkembang, baik dari industry yang berskala kecil maupun industri yang berskala besar. Seiring dengan hal tersebut industry ritel modern saat ini mengalami tren kenaikan seiring dengan meningkatnya omzet ritel di Indonesia. Menurut Asosiasi Perusahaan Ritel Indonesia (APRINDO) tercatat nilai pertumbuhan omzet ritel tahun 2016 meningkat sebesar 10% - 11% dibandingkan dengan pertumbuhan tahun lalu yang hanya mengalami peningkatan sebesar 8%.

Pertumbuhan ini menimbulkan semakin banyaknya usaha lama maupun usaha baru yang bersaing semakin kompetitif, sehingga menuntut setiap perusahaan ataupun usaha untuk terus mengembangkan strategi dan cara yang tepat agar dapat tetap bertahan dan memenangkan persaingan. Salah satu caranya adalah melalui keragaman produk dan *store atmosphere* dari sebuah tempat atau pusat perbelanjaan yang dapat berpengaruh terhadap keseluruhan pengalaman yang didapatkan dari lokasi yang bersangkutan (Kurniawan dan Kunto, 2013)

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang sudah dipaparkan diatas, bahwa dengan adanya pemberitaan yang akan mempengaruhi perkembangan Borobudur Mall Jombang, kenapa justru masih banyak tanggapan yang positif tentang keberadaan swalayan tersebut. hal inilah yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih rinci. Maka penulis bermaksud mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Keragaman produk dan *Store Atmosphere* Terhadap Keputusan Pembelian (Studi kasus pada Borobudur Mall Jombang)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka masalah penelitian yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah keragaman produk berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Borobudur Mall Jombang ?
2. Apakah *store atmosphere* berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Borobudur Mall Jombang ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui, menjelaskan dan menganalisis pengaruh keragaman produk terhadap keputusan pembelian pada Borobudur Mall Jombang.

2. Untuk mengetahui, menjelaskan dan menganalisis pengaruh keragaman produk dan *Store Atmosphere* terhadap keputusan pembelian pada Borobudur Mall Jombang.

1.4 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diharapkan terlaksananya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan bisa digunakan untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama berada di bangku kuliah ke dunia usaha yang sebenarnya.
2. Bagi pihak perusahaan, penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam pengambilan kebijakan yang berkaitan dengan upaya pengembangan usaha dan inovasi yang akan dilakukan untuk lebih meningkatkan pendapatan perusahaan.
3. Bagi lembaga, penelitian ini sebagai masukan yang membangun guna meningkatkan kualitas lembaga pendidikan yang ada, termasuk para pendidik yang ada di dalamnya, dan penentu kebijakan dalam lembaga pendidikan, serta pemerintah secara umum.

1.5 Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah di atas, agar penelitian ini dapat terarah dan dipahami maka perlu dibatasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah keputusan pembelian konsumen dalam menentukan apakah akan membeli produk atau jasa

di Borobudur Mall Jombang dan peneliti mengambil sampel sebanyak 115 orang.

2. Faktor-faktor atau variabel yang diteliti adalah keragaman produk dan *store atmosphere*. Masing-masing variabel memiliki indikator apakah variabel tersebut berpengaruh atau tidak dalam keputusan konsumen untuk membeli di Borobudur Mall Jombang.