LETTERLIJK: JURNAL HUKUM PERDATA

Vol. 1 Issue 1, June 2024

ISSN 3062-9845 (Online) | DOI: https://doi.org/10.25134/jise.v1i2.xx
Available Online at https://journal.fhukum.uniku.ac.id/letterlijk/index

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (cc-by)

Tinjauan Dampak Persaingan Toko Ritel antara Indomaret dan Alfamart terhadap Preferensi Konsumen di Kabupaten Kuningan

Dian Puspitasari[1], Efwan Zainul Ridwan[2], Elisah Rahmawati[3], Fika Khoirunnisa Kurnia Illahi[4], Gisa Alsakinah[5]*

[1]Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Kuningan

Abstrak

Toko ritel merupakan jenis usaha yang diklasifikasikan memiliki potensi keuntungan yang besar. Semakin meningkatnya keberadaan toko ritel memberikan alternatif pilihan bagi konsumen dalam melakukan aktivitas berbelanja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui preferensi konsumen dalam memilih toko ritel yang digunakan sebagai tempat berbelanja di Kabupaten Kuningan, serta untuk mengetahui variabel-variabel yang memengaruhi preferensi konsumen dalam memilih toko ritel di Kabupaten Kuningan. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen toko ritel Indomaret dan Alfamart di Kabupaten Kuningan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 33 konsumen Indomaret dan Alfamart di Kabupaten Kuningan. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian komparatif yang bertujuan untuk melihat perbedaan hasil dari variabel-variabel yang dipilih dengan menggunakan kuesioner kepada sampel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara preferensi konsumen dalam memilih toko ritel yang mereka butuhkan. Indomaret di Kabupaten Kuningan perlu meningkatkan kualitas layanannya guna meningkatkan minat beli masyarakat.

Kata kunci: Alfamart; Prefensi Konsumen; Indomaret.

Abstract

Retail stores are a business that is classified as having the potential to reaps large profits. The increasing presence of these retail stores offers alternative choices for consumers' shopping activities. The purpose of this research is to find out consumer preferences in choosing the retail store they use as a place to shop in Kuningan Regency, as well as to find out what variables influence consumer preferences in choosing this retail store in Kuningan Regency. The population in this research is consumers of Indomaret and Alfamart retail stores in Kuningan Regency. The sample size used in this research was 33 consumers of Indomaret and Alfamart retail stores in Kuningan Regency. This type of research uses comparative research which aims to see differences in results from selected variables using a questionnaire on the sample. The research results show that there are significant differences between consumer preferences in choosing the retail store they need. Indomaret in Kuningan Regency must improve its quality to increase people's purchase intention.

Keywords: *Alfamart; Consumer Preferences; Indomaret*

Copyright©2024 LETTERLIJK: Jurnal Hukum Perdata. All rights reserved.

*Corresponding Author: 2023061002 6@uniku.ac.id

Pendahuluan

Ritel merupakan salah satu sektor usaha yang berperan penting dalam memenuhi kebutuhan konsumen secara langsung. Dalam konteks persaingan usaha, perilaku konsumen dan keputusan pembelian menjadi faktor kunci yang menentukan keberlangsungan toko ritel. Preferensi konsumen dalam memilih tempat berbelanja dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan, strategi pemasaran, kemudahan akses digital, serta kenyamanan fasilitas berbelanja.

Pada zaman modern sekarang ini, persaingan bisnis menjadi sangat ketat baik di pasar domestik maupun di pasar global. Untuk memenangkan persaingan tersebut, perusahaan harus pintar menyusun strategi bisnis agar dapat menjadi pilihan konsumen, salah satunya dengan peningkatan kualitas produk, peningkatan layanan untuk konsumen dan peningkatan fasilitas perusahaan. Dengan semakin banyaknya perusahaan yang menawarkan produk dan jasa, maka konsumen memiliki pilihan produk dan jasa yang semakin banyak pula. Konsumen akan terus mencari produk-produk yang lebih baik dari produk lainnya. Kepuasan konsumen dalam memilih produk menjadi pilar utama dalam kemajuan perusahaan. Hal itu dikarenakan tanpa adanya kepuasan konsumen, produk perusahaan mungkin akan memiliki sedikit peminat sehingga perusahaan akan mengalami penurunan profit, kerugian, bahkan kebangkrutan.[1]

Sebagian perusahaan dengan usaha sejenis secara tidak langsung menghadirkan persaingan usaha untuk menarik konsumen. Salah satu contohnya adalah dua toko ritel ternama di Indonesia, Indomaret dan Alfamart. Persaingan antara Indomaret dan Alfamart sangatlah ketat, melihat kedua toko ritel ini terus mengerahkan semua kekuatan, kecerdikan dan strategi untuk memasarkan produk dan menarik minat konsumen.[2] Minat konsumen sendiri merupakan preferensi atau pilihan konsumen saat mereka merasa keinginan dan kebutuhannya akan terpenuhi. Minat konsumen akan meingkat saat pelayanan dinilai memuaskan dan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Minat konsumen merupakan perasaan seseorang berupa ketertarikan terhadap suatu produk atau jasa yang akan diterima. Pelanggan yang memiliki minat tinggi pada suatu produk akan merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain.[3]

Salah satu strategi yang dapat meningkatkan minat konsumen adalah menawarkan jasa dengan kualitas pelayanan yang tinggi. Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan ini perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah atau citra positif bagi Perusahaan, dan minat konsumen terhadap perusahaan pun semakin meningkat.[4]

Kehadiran Indomaret dam Alfamart di Kabupaten Kuningan sendiri sudah menjamur di berbagai lokasi. Indomaret dan Alfamart di Kabupaten Kuningan terus mengupayakan peningkatan minat beli masyarakat sebagai konsumen mereka. Berbagai upaya terus dilakukan termasuk pada aspek pelayanan dan distribusi barang dagangan, sehingga kebutuhan konsumen dapat terpenuhi.

Berdasarkan pemaparan di atas, penulis memandang perlu untuk melakukan penelitian yang berfokus pada persaingan toko ritel antara Indomaret dan Alfamart terhadap preferensi konsumen di Kabupaten Kuningan, dengan judul "Tinjauan Dampak Persaingan Toko Ritel antara Indomaret dan Alfamart terhadap Preferensi Konsumen di Kabupaten Kuningan".

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan uraian permasalahan tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana preferensi konsumen dalam memilih toko ritel Indomaret dan Alfamart sebagai tempat berbelanja di Kabupaten Kuningan?
2. Variabel-variabel apa saja yang memengaruhi preferensi konsumen dalam memilih toko ritel Indomaret dan Alfamart di Kabupaten Kuningan?

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode campuran (*mixed methods*) dengan mengombinasikan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menganalisis dampak persaingan antara Indomaret dan Alfamart terhadap preferensi konsumen di Kabupaten Kuningan. Pengumpulan data kuantitatif dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen Indomaret dan Alfamart di Kabupaten Kuningan dengan menggunakan teknik sampling tertentu. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 33 responden, yang diperoleh melalui pengisian kuesioner secara daring menggunakan Google Form.

---

[1] Heru Andika And Shinta Wahyu Hati, "Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan antara Minimarket Indomaret dengan Alfamart di Kota Batam," Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis 6, No. 2 (2018): 119–34, Https://Doi.Org/10.30871/Jaemb.V6i2.651

[2] Engelina Ester Suawa, Joyce S L H Lapian, And Yunita Mandagie, "Analisis Komparasi Kualitas Pelayanan di Indomaret dan Alfamart Teling Atas Kota Manado," Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi 9, No. 3 (2021): 1601–10, Https://Ejournal.Unsrat.Ac.Id/Index.Php/Emba/Article/View/35877%0Ahttps://Doi.Org/10.35794/Emba.V9i3.35877.

[3] Vabian Kojongian, Joyce Lapian, And Bode Lumanauw, "Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Minat Beli Konsumen di Cool Supermarket Tomohon," Jurnal EMBA 9, No. 4 (2021): 811–20, Https://Ejournal.Unsrat.Ac.Id/Index.Php/Emba/Article/View/36618.

[4] Henoch Juli Christanto Et Al., "Strategi Persaingan Pemasaran Indomaret dan Alfamart di Salatiga Menggunakan Game Theory," Jurnal Elektro 16, No. 1 (2024): 1–8, Https://Doi.Org/10.25170/Jurnalelektro.V16i1.5126.

Hasil dan Pembahasan

Preferensi Konsumen dalam Memilih Toko Ritel Indomaret dan Alfamart di Kabupaten Kuningan

Bagian ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 33 responden konsumen Indomaret dan Alfamart di Kabupaten Kuningan, sekaligus membahas temuan tersebut untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 33 orang, terdiri atas 10 responden laki-laki (30,3%) dan 23 responden perempuan (69,7%), dengan rentang usia antara 14 hingga 30 tahun. Seluruh responden merupakan konsumen yang pernah melakukan aktivitas berbelanja di toko ritel Indomaret dan Alfamart di Kabupaten Kuningan.

Hasil pengolahan data kuesioner mengenai preferensi konsumen terhadap toko ritel Indomaret dan Alfamart di Kabupaten Kuningan disajikan pada Tabel 1

Tabel 1 Preferensi Konsumen terhadap Indomaret dan Alfamart di Kabupaten Kuningan

No.	Pernyataan	Presentase Memilih	
		Alfamart	Indomaret
1.	Toko ritel yang memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik saat berbelanja	60.6%	39.4%
2.	Karyawan toko ritel yang lebih cepat dalam memberikan solusi dan menanggapi keluhan konsumen	63.6%	36.4%
3.	Toko ritel yang lebih sering menawarkan program promosi kepada konsumen	78.8%	21.2%
4.	Toko ritel yang lebih sering memberikan potongan harga kepada konsumen	75.8%	24.2%
5.	Toko ritel yang menawarkan harga produk yang lebih terjangkau	72.7%	27.3%
6.	Toko ritel yang lebih unggul dalam kelengkapan produk yang disediakan	63.6%	36.4%

7.	Toko ritel yang memberikan pelayanan yang lebih cepat saat berbelanja	51.5%	48.5%
8.	Aplikasi digital toko ritel yang lebih sering digunakan atau lebih dikenal oleh konsumen	75.8%	24.2%
9.	Toko ritel yang menyediakan layanan pengiriman barang melalui aplikasi digital dengan waktu yang lebih cepat	75.8%	24.2%
10.	Toko ritel yang lebih mampu menoleransi kesalahan konsumen	57.6%	42.4%
11.	Toko ritel yang menunjukkan sikap lebih ramah saat kasir menyampaikan informasi promosi atau menawarkan produk	63.6%	36.4%
12.	Toko ritel yang menyediakan fasilitas berbelanja yang lebih nyaman	57.6%	42.4%
13.	Toko ritel yang memiliki fasilitas parkir yang lebih memadai	60.6%	39.4%
14.	Toko ritel yang memiliki ruang tunggu atau ruang santai yang lebih nyaman	57.6%	42.4%
15.	Toko ritel yang secara keseluruhan memberikan pelayanan yang lebih ramah kepada konsumen	51.5%	48.5%

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner, preferensi konsumen dalam memilih toko ritel menunjukkan adanya perbedaan yang cukup signifikan antara Indomaret dan Alfamart. Secara umum, konsumen di Kabupaten Kuningan lebih cenderung memilih Alfamart sebagai tempat berbelanja dibandingkan Indomaret.

Kecenderungan tersebut terlihat dari mayoritas indikator preferensi konsumen, seperti kualitas pelayanan, keramahan karyawan, kecepatan pelayanan, pemberian promo, potongan harga, kelengkapan barang, pemanfaatan aplikasi digital, serta kenyamanan fasilitas berbelanja, yang sebagian besar memperoleh persentase lebih tinggi pada Alfamart. Temuan ini menunjukkan bahwa Alfamart dinilai lebih mampu memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen dalam aktivitas berbelanja sehari-hari.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa preferensi konsumen di Kabupaten Kuningan lebih condong kepada Alfamart dibandingkan Indomaret, baik dari aspek pelayanan maupun fasilitas pendukung lainnya.

Variabel-Variabel yang Memengaruhi Preferensi Konsumen dalam Memilih Toko Ritel

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa variabel utama yang memengaruhi preferensi konsumen dalam memilih toko ritel Indomaret dan Alfamart di Kabupaten Kuningan, yaitu sebagai berikut:

1. **Kualitas Pelayanan**

   Dari aspek kualitas pelayanan, Alfamart memperoleh persentase yang lebih tinggi dibandingkan Indomaret, terutama pada indikator kecepatan pelayanan, keramahan karyawan, serta kemampuan dalam menangani keluhan konsumen. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam membentuk preferensi konsumen.
2. **Strategi Pemasaran**

   Pada aspek strategi pemasaran, Alfamart juga lebih unggul dalam hal pemberian promo, potongan harga, serta penawaran harga produk yang lebih terjangkau, sehingga mampu menarik minat beli konsumen secara lebih efektif.
3. **Aplikasi Digital**

   Selain itu, dari sisi pemanfaatan aplikasi digital, Alfamart melalui aplikasi Alfagift lebih dikenal dan lebih sering digunakan oleh konsumen dibandingkan Klik Indomaret, khususnya dalam hal kemudahan penggunaan dan kecepatan layanan pengiriman**.**
4. **Kenyamanan Fasilitas**

   Dari aspek kenyamanan fasilitas berbelanja, Alfamart dinilai lebih unggul dalam penyediaan fasilitas parkir, ruang tunggu, serta kenyamanan ruang berbelanja, yang turut meningkatkan pengalaman berbelanja konsumen.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa konsumen di Kabupaten Kuningan lebih cenderung memilih Alfamart sebagai tempat berbelanja dibandingkan Indomaret, dengan persentase pilihan sebesar 64,4% untuk Alfamart dan 35,6% untuk Indomaret. Preferensi konsumen tersebut dipengaruhi oleh strategi Alfamart yang dinilai lebih mampu menarik minat konsumen, khususnya melalui kualitas pelayanan yang lebih baik, strategi pemasaran produk yang lebih efektif, kemudahan penggunaan aplikasi digital, serta penyediaan fasilitas berbelanja yang lebih nyaman. Dengan demikian, faktor pelayanan, pemasaran, pemanfaatan teknologi digital, dan kenyamanan fasilitas berbelanja terbukti menjadi variabel penting dalam membentuk preferensi konsumen terhadap toko ritel di Kabupaten Kuningan.

Daftar Pustaka

Andika, Heru, and Shinta Wahyu Hati. "Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Antara Minimarket Indomaret Dengan Alfamart Di Kota Batam." Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis 6, no. 2 (2018): 119–34. https://doi.org/10.30871/jaemb.v6i2.651.

Darise, B, and B Lumanaw. "Di Kakaskasen 2 Tomohon Comparative Analysis of Customer Satisfaction Alfamart Minimarket and Indomaret in Kakaskasen 2 Tomohon." Mandagie 100 Jurnal EMBA. Vol. 10, 2022.

Hariyadi, Guruh Taufan. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi (Studi Pada Indomaret Dan Alfamart Di Semarang)." Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis 1, no. 1 (2016): 16–32.

Juli Christanto, Henoch, Stephen Aprius Sutresno, Steven Mavish, Yerik Afrianto Singgalen, and Christine Dewi. "Strategi Persaingan Pemasaran Indomaret Dan Alfamart Di Salatiga Menggunakan Game Theory." Jurnal Elektro 16, no. 1 (2024): 1–8. https://doi.org/10.25170/jurnalelektro.v16i1.5126.

Keputusan, Terhadap, Pembelian Pada, P T Indomaret, and Manado Unit. "Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pt. Indomaret Manado Unit Jalan Sea." Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi 6, no. 4 (2018): 3068–77. https://doi.org/10.35794/emba.v6i4.21224.

Kojongian, Vabian, Joyce Lapian, and Bode Lumanauw. "Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Minat Beli Konsumen Di Cool Supermarket Tomohon." Jurnal Emba 9, no. 4 (2021): 811–20. https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/36618.

Lapian, Stanss Levynna Hermien Verronica Joyce. "Pengaruh Strategi Competitive Advantage Terhadap Perilaku Konsumen Di Bisnis Ritel (Studi Pada Indomaret Dan Alfamart, Manado)." Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum 3, no. 2 (2016): 1–13.

Massa, L E, A L Tumbel, J J Rotinsulu, Analisis Perbandingan, Kualitas Pelayanan, Pada Minimarket, L E Massa, A L Tumbel, and J J Rotinsulu. "Di Wilayah Maumbi Minahasa Utara The Influence Of Standard Operating Procedure , Amenities , And Work Discipline Toward Employee Performance In Noongan Rsud Jurnal Emba Vol . 10 No . 1 , Januari 2022 , Hal . 49 - 58" 10, no. 1 (2022): 49–58.

Suawa, Engelina Ester, Joyce S L H Lapian, and Yunita Mandagie. "Analisis Komparasi Kualitas Pelayanan Di Indomaret Dan Alfamart Teling Atas Kota Manado." Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi 9, no. 3 (2021): 1601–10. https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/35877%0Ahttps:/ /doi.org/10.35794/emba.v9i3.35877.

Triwahyudi, Dafed, and Apri Yanto. "Pengaruh Citra Toko Terhadap Keputusan 8 Pembelian Konsumen Pada Minimarket Alfamart Kamal Dafed." Jurnal Ilmu Manajemen 1, no. 4 (2013): 1117–29.