
LETTERLIJK: JURNAL HUKUM PERDATA

Vol. 1 Issue 1, June 2024

ISSN xxxx-xxxx (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 Puspitasari¹, Efwan Zainul Ridwan², Elisah Rahmawati³,
Fika Khoirunnisa Kurnia Illahi⁴, Gisa Alsakinah⁵

Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Kuningan

Email:

20230610026@uniku.ac.id

20230610022@uniku.ac.id

20230610016@uniku.ac.id

20230610080@uniku.ac.id

20230610049@uniku.ac.id

Abstract

Retail stores are a business that is classified as having the potential to reap 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

PENDAHULUAN

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 dan 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.

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 Lapijan, 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 Lapijan, 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 Henoeh 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>.

Sesuai uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Tinjauan Dampak Persaingan Toko Ritel Antara Indomaret Dan Alfamart Terhadap Preferensi Konsumen Di Kabupaten Kuningan.”**⁵

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana preferensi konsumen dalam memilih toko ritel (Indomaret dan Alfamart) yang mereka jadikan tempat untuk berbelanja di Kabupaten Kuningan?
2. Variabel apa saja yang mempengaruhi preferensi konsumen dalam memilih toko ritel tersebut di Kabupaten Kuningan?

TUJUAN PENELITIAN

1. Mengetahui preferensi konsumen dalam memilih toko ritel (Indomaret dan Alfamart) yang mereka jadikan tempat untuk di Kabupaten Kuningan.
2. Mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi preferensi konsumen dalam memilih toko ritel tersebut di Kabupaten Kuningan.

TINJAUAN PUSTAKA

Ritel

Ritel adalah salah satu bentuk dari transaksi penjualan produk dimana toko menjual banyak produk dalam jumlah satuan. Aktifitas ritel ini melibatkan penjualan produk secara langsung ke konsumen terakhir. Pengertian ritel ini dijelaskan oleh beberapa ahli. Levy dan Weitz (2007) mengemukakan bahwa Retailing adalah satu rangkaian aktivitas bisnis untuk menambah nilai guna dari barang dan jasa yang dijual kepada konsumen untuk dipergunakan pribadi atau rumah tangga. Sedangkan menurut Berman dan Evans (2007), menjelaskan bahwa Retailing merupakan suatu usaha bisnis yang berusaha untuk memasarkan barang dan jasa pada konsumen akhir yang menggunakannya untuk keperluan pribadi dan rumah tangga. Kotler (2009), di dalam bukunya mengatakan bahwa penjualan eceran meliputi semua aktivitas yang melibatkan penjualan barang atau jasa pada konsumen akhir untuk dipergunakan yang sifatnya pribadi, dan bukan bisnis.⁶

Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen adalah proses pelanggan dalam membuat keputusan membeli, juga untuk menggunakan dan membuang barang atau jasa yang dibeli, juga termasuk faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian dan penggunaan produk (Lamb, et. al.2001:188). Sedangkan perilaku konsumen

⁵ B Darise 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.

⁶ Guruh Taufan Hariyadi, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi (Studi Pada Indomaret Dan Alfamart Di Semarang),” *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis* 1, no. 1 (2016): 16–32.

diartikan sebagai analisis tentang proses transaksi meliputi konsumsi, pendapatan dan pembuangan beberapa barang, jasa, ide, dan pengalaman.⁷

Keputusan Pembelian

Menurut Kotler (2009), keputusan pembelian adalah preferensi konsumen atas merek-merek yang ada di dalam kumpulan pilihan dan niat konsumen untuk membeli merek yang paling disukai. Keputusan pembelian konsumen merupakan suatu keputusan dari konsumen sebagai hak mutlak suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan.⁸ Untuk memahami pembuatan keputusan konsumen, kita harus memahami terlebih dahulu sifat-sifat keterlibatan konsumen dengan produk atau jasa. Pemahaman terkait tingkat keterlibatan konsumen terhadap produk atau jasa mengindikasikan bahwa pemasar berusaha mengidentifikasi hal-hal yang menyebabkan perasaan harus terlibat atau tidaknya konsumen terhadap dalam pembelian suatu produk atau jasa.⁹

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode campuran (*mixed methode*) dengan teknik pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengevaluasi persaingan Indomaret dan Alfamart terhadap preferensi konsumen di Kabupaten Kuningan; kuisisioner diberikan kepada konsumen Indomaret dan Alfamart di Kabupaten Kuningan, untuk mengukur populasi, menggunakan teknik sampling. Dan mengambil sampel sebanyak 33 Responden menggunakan kuisisioner melalui Google Form.

HASIL DAN PEMBAHASAN

No.	Pertanyaan	Persentase Memilih	
		Indomaret	Alfamart
1	Toko ritel yang lebih berkualitas pelayanannya saat berbelanja	39.4%	60.6%
2	Karyawan di toko ritel yang lebih cepat untuk memberikan solusi dan menerima keluhan konsumen	36.4%	63.6%
3	Toko ritel yang lebih banyak mengeluarkan promo	21.2%	78.8%
4	Toko ritel yang lebih sering mengadakan potongan harga	24.2%	75.8%

⁷ Stanss Levynna Hermien Verronica Joyce Lopian, "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.

⁸ Terhadap Keputusan et al., "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>.

⁹ Dafed Triwahyudi and Apri Yanto, "Pengaruh Citra Toko Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Minimarket Alfamart Kamal Dafed," *Jurnal Ilmu Manajemen* 1, no. 4 (2013): 1117-29.

5	Toko ritel yang produk-produknya lebih murah meriah	27.3%	72.7%
6	Toko ritel yang lebih unggul terkait kelengkapan barang yang disediakan	36.4%	63.6%
7	Toko ritel yang lebih cepat pelayanannya saat berbelanja	48.5%	51.5%
8	Aplikasi digital toko ritel yang lebih sering dipakai atau lebih banyak diketahui	24.2%	75.8%
9	Toko ritel yang lebih cepat pengiriman barangnya via aplikasi digital	24.2%	75.8%
10	Toko ritel yang lebih bisa menolerir kesalahan konsumen	42.4%	57.6%
11	Toko ritel yang lebih ramah pada saat kasir menyampaikan informasi promo atau menawarkan barang	36.4%	63.6%
12	Toko ritel yang memberikan fasilitas berbelanja yang lebih nyaman	42.4%	57.6%
13	Toko ritel yang mempunyai fasilitas parkir yang lebih baik	39.4%	60.6%
14	Toko ritel yang mempunyai ruang tunggu atau ruang santai yang lebih baik	42.4%	57.6%
15	Toko ritel yang keseluruhannya memberikan pelayanan yang lebih ramah	48.5%	51.5%

Responden pada hasil kuisioner di atas terdiri dari 10 orang laki-laki (30.3%) dan 23 orang perempuan (69.7%) dengan rentang usia keseluruhan mulai dari 14 sampai dengan 30 tahun di Kabupaten Kuningan.

Kualitas Pelayanan dalam Berbelanja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara pelayanan dalam berbelanja di Indomaret dan Alfamart Kabupaten Kuningan. Walaupun Indomaret dan Alfamart sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik, data menunjukkan bahwa Alfamart di Kabupaten Kuningan memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik daripada Indomaret. Data di atas memperlihatkan bahwa pelayanan dalam berbelanja di Alfamart seperti keramahan, sikap solutif, toleran, pendengar, dan kecepatan pelayanan karyawan, memiliki kualitas yang lebih baik daripada kualitas pelayanan di Indomaret.. Dalam penelitian ini, aspek pelayanan dalam berbelanja menjadi salah satu aspek yang dapat memuaskan konsumen Alfamart sehingga konsumen lebih cenderung memilih untuk berbelanja pada Alfamart dibandingkan Indomaret.

Strategi Pemasaran Produk

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara strategi pemasaran produk di Indomaret dan Alfamart Kabupaten Kuningan. Walaupun Indomaret dan Alfamart sudah memberikan strategi pemasaran produk yang baik, data menunjukkan bahwa Alfamart di Kabupaten Kuningan memiliki strategi pemasaran produk yang lebih baik daripada Indomaret. Data di atas memperlihatkan bahwa strategi

pemasaran produk di Alfamart seperti murahnya harga produk, banyaknya promo dan potongan harga, dan lengkapnya persediaan produk, lebih menarik minat konsumen daripada strategi pemasaran produk di Indomaret.. Dalam penelitian ini, aspek strategi pemasaran produk menjadi salah satu aspek yang dapat memuaskan konsumen Alfamart sehingga konsumen lebih cenderung memilih untuk berbelanja pada Alfamart dibandingkan Indomaret.

Publikasi Aplikasi Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara pengetahuan dan penggunaan aplikasi digital di Indomaret dan Alfamart Kabupaten Kuningan. Walaupun Indomaret dan Alfamart sudah mempublikasikan aplikasi digital yang baik, data menunjukkan bahwa Alfamart di Kabupaten Kuningan memiliki aplikasi digital (Alfagift) yang lebih baik daripada Indomaret (Klik Indomaret). Data di atas memperlihatkan bahwa publikasi Alfagift lebih mudah dipahami konsumen daripada Klik Indomaret. Dalam penelitian ini, aspek publikasi aplikasi digital menjadi salah satu aspek yang dapat memuaskan konsumen Alfamart sehingga konsumen lebih cenderung memilih untuk berbelanja pada Alfamart dibandingkan Indomaret.

Kenyamanan Fasilitas Berbelanja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kenyamanan fasilitas di Indomaret dan Alfamart Kabupaten Kuningan. Walaupun Indomaret dan Alfamart sudah memberikan fasilitas berbelanja yang baik, data menunjukkan bahwa Alfamart di Kabupaten Kuningan memberikan fasilitas berbelanja yang lebih nyaman daripada Indomaret. Data di atas memperlihatkan bahwa fasilitas berbelanja di Alfamart seperti ruang tunggu, ruang santai, dan tempat parkir lebih dapat dinikmati oleh konsumen daripada fasilitas Indomaret. Dalam penelitian ini, aspek kenyamanan fasilitas menjadi salah satu aspek yang dapat memuaskan konsumen Alfamart sehingga konsumen lebih cenderung memilih untuk berbelanja pada Alfamart dibandingkan Indomaret.¹⁰

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen lebih banyak memilih Alfamart (64.4%) sebagai pilihan mereka dalam berbelanja dibandingkan dengan Indomaret (35.6%). Konsumen lebih memilih Alfamart karena Alfamart merancang strategi yang lebih menarik minat konsumen, mulai dari kualitas pelayanan, teknik pemasaran produk, kemudahan aplikasi digital, sampai kenyamanan fasilitas yang lebih unggul daripada Indomaret.

SARAN

1. Indomaret di Kabupaten Kuningan harus meningkatkan kualitas pelayanan, teknik pemasaran produk, publikasi aplikasi digital, dan kenyamanan fasilitasnya dalam berbelanja untuk meningkatkan minat beli masyarakat.

¹⁰ L E Massa et al., "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.

2. Alfamart di Kabupaten Kuningan harus menjaga kualitas pelayanan, teknik pemasaran produk, publikasi aplikasi digital, dan kenyamanan fasilitasnya dalam berbelanja untuk menjaga minat beli masyarakat.

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 Lopian, 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>.
- Lopian, 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 Lopian, 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>
<https://doi.org/10.35794/emba.v9i3.35877>.
- Triwahyudi, Dafed, and Apri Yanto. "Pengaruh Citra Toko Terhadap Keputusan

Pembelian Konsumen Pada Minimarket Alfamart Kamal Dafed.” *Jurnal Ilmu Manajemen* 1, no. 4 (2013): 1117-29.