BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan perekonomian di Indonesia semakin menarik terutama di sektor retail dengan persaingan yang akan semakin tinggi karena kemungkinan pesaing dari Luar Negeri melakukan kegiatannya di Indonesia. Pengusaha Indonesia saat ini secara agresif melakukan ekspansi untuk memperluas wilayah usahanya untuk menyaingi pengusaha retail dari Luar negeri dan ini menjadi salah satu indikator bahwa perkembangan industri retail memiliki prospek yang cukup baik. Indikator lain yang menjadi tolak ukur berkembangnya bisnis retail adalah tingkat hunian pusat perbelanjaan yang terus meningkat dari tahun ke tahun.

Di satu sisi keadaan ini tentunya akan memberikan keuntungan bagi pihak konsumen, karena banyaknya pilihan yang ditawarkan sehingga memungkinkan konsumen untuk memilih toko yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Agar perusahaan dapat unggul atau bahkan dapat bertahan dan terus berlangsung, perusahaan memerlukan filosofi baru.

Tidak bisa dipungkiri dalam 5 tahun terakhir ini Bandung menjadi salah satu tujuan wisata terpenting bagi wisatawan domestic, terutama untuk urusan liburan keluarga. Kehadiran FO (*factory outlet*), BO (*boutique outlet*), distro (*distribution*

outlet) yang terus bertumbuhan di Bandung menjadi salah satu daya tarik utama. Saat ini diperkirakan ada sekitar 300-an tempat belanja semacam itu di Bandung.

Dari sekian banyak pilihan *factory outlet* dan distribution outlet yang ada, banyak hal yang menjadi bahan pertimbangan konsumen dalam memilih factory outlet tertentu. Masing-masing konsumen memiliki harapan yang berbeda mengenai produk apa yang akan dibeli, dimana mereka akan membelinya, dengan harga berapa produk tersebut dibeli dan suasana bagaimana yang mereka harapkan.

Distro Blank Wear adalah salah satu perusahaan ritel berbasis Distro yang menawarkan produk seperti baju, celana, sepatu, sandal dan assesories lainnya. Di Bandung perusahaan Blank Wear memiliki 2 cabang diantaranya berada di JL AH. Nasution, dan JL Sultan Agung. Blank Wear yang berada di Jalan AH. Nasution merupakan pusatnya dan daerah ini jauh dari pusat kota bandung.

Perusahaan yang menjadi pesaing Blank Wear sangat banyak, perusahaan ini juga mencari cara agar menarik konsumen sebanyak-banyaknya agar mau mampir dan melakukan transaksi jual beli di tokonya. Oleh karena itu agar konsumen tetap loyal walaupun lokasi toko yang jauh dari pusat kota, Blank Wear harus mencari cara untuk bisa mempertahankan konsumen. Salah satu cara untuk mempertahankan konsumen dengan cara mengatur suasana toko sebaik mungkin terutama bagian exterior dan general interior pada Blank Wear agar para konsumen yang datang bisa merasa nyaman dan mau kembali untuk melakukan transaksi pembelian.

Atmosfer Toko sebagai salah satu sarana komunikasi dapat berakibat positif dan menguntungkan dibuat sedemikian menarik. Tetapi sebaliknya mungkin dapat menghambat. Suatu pemasaran yang dilakukan retail karena konsumen akan merasa nyaman berbelanja jika Atmosfer toko atau suasana lingkungan tokonya mendukung. Minimal konsumen atau calon konsumen akan merasa betah berlama-lama berbelanja didalam toko dan semakin memperbesar peluang konsumen untuk melakukan pembelian.

Berdasarkan survei awal terhadap 30 konsumen yang datang ke Blank Wear didapatkan hasil sekitar 50% menyatakan atmosfer dan suasana Blank Wear kurang menarik, 40 % menyatakan Atmosfer toko pada Blank Wear biasa saja dan sisanya menyatakan baik. Pernyataan diatas didasarkan pada kurang nyamannya atmosfer toko pada Blank Wear sehingga konsumen berani berpendapat bahwa pelaksanaan atmosfer toko pada Blank Wear Bandung tidak begitu membuat nyaman konsumen yang datang. Hal ini di sebabkan karena eksterior toko kurang membuat nyaman terlihat dari lahan parkir yang tidak teratur dan interior yang tidak begitu nyaman terlihat dari udara di dalam ruangan yang panas di tambah pajangan produk yang mengakibatkan konsumen merasa risih karna kurang luasnya area untuk konsumen melihat-lihat di dalam toko.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian lebih mendalam terhadap Atmosfer toko pada Blank Wear. Atas dasar tersebut penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PENILAIAN**

KONSUMEN MENGENAI ATMOSFER TOKO PADA BLANK WEAR CLOTHING CO JL. AH NASUTION BANDUNG.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang penelitian di atas, peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

Atmosfer toko sebagai salah satu sarana komunikasi dapat berakibat positif dan menguntungkan dibuat sedemikian menarik. Blank Wear yang berada di Jalan AH Nasution Bandung merupakan salah satu Cabang yang terletak agak jauh dari pusat kota Bandung, jadi untuk menjaga agar pelanggan tetap loyal. Salah satu cara perusahaan untuk bertahan di tengah ketatnya persaingan adalah dengan memperhatikan Atmosfer pada toko. Berdasarkan survey awal, konsumen menanggapi bahwa atmosfer toko pada Blank Wear Clothing Co di jalan AH Nasution Bandung tidak begitu nyaman karna kurang luasnya area untuk konsumen melihat-lihat di dalam toko dan tempratur udara yang tidak sesuai.

Dari pernyataan diatas penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan Atmosfer toko yang dilakukan oleh toko Blank Wear Clothing Co yang terletak di jalan AH Nasution Bandung.
2. Bagaimana pelaksanaan Analisis penilaian konsumen mengenai Atmosfer toko pada perusahaan Blank Wear Clothing Co yang terletak di jalan AH Nasution Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mencari tahu bagaimana pelaksanaan Atmosfer dan bagaimana penilaian konsumen mengenai Atmosfer toko pada Blank Wear yang terletak di jalan AH Nasution.

Adapun tujuan penulis dalam melakukan penelitian tentang atmosfer toko adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Atmosfer toko yang dilakukan oleh perusahaan Blank Wear Clothing Co yang terletak di jalan AH Nasution Bandung.
2. Untuk mengetahui Analisis penilaian konsumen mengenai Atmosfer toko pada perusahaan Blank Wear Clothing Co yang terletak di jalan AH Nasution Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Praktis

a. Bagi Perusahan

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi perusahan terutama sebagai informasi untuk menentukan Atmosfer toko yang baik.

b. Bagi Pihak Lain

Sebagai sumber informasi dan menjadi bacaan yang dapat membantu dalam menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan Atmosfer toko.

2. Kegunaan Akademis

Penulis berharap Tugas Akhir ini memberikan manfaat yang besar bagi penulis, Perusahaan maupun pembaca pada umumnya.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

a. Bagi Pengembangan Ilmu

   Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran mengenai Atmosfer toko yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya mempertahankan konsumen agar tidak berpindah ke tempat pesaing.

b. Bagi Penulis

   Penelitian ini menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang pelaksanaan Atmosfer toko, yang selanjutnya untuk memenuhi syarat untuk menuntaskan pendidikan Diploma III program studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.

c. Peneliti Lain

   Penulis berharap hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan yang berguna bagi kehidupan pihak atau penulis lain dan dapat dijadikan sumber informasi mengenai pelaksanaan Atmosfer toko.

d. Bagi Almamater

   Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan terapan khususnya dalam pelaksanaan Atmosfer toko bagi rekan-rekan diploma III jurusan manajemen pemasaran Universitas Komputer Indonesia.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Pelaksanaan Penelitian yang dilakukan penulis untuk menyusun tugas akhir dilakukan di Distro Blank Wear Clothing Co Jl AH Nasution Bandung. Penelitian dilakukan pada bulan Oktober sampai dengan November 2009, adapun jadwal penelitian terlihat seperti pada table di bawah ini :

Tabel. 1.1

Rancangan Dan Waktu Penelitian

No.	Kegiatan	Bulan							
		Oktober				November			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penelitian pendahuluan	■	■						
2	Penulisan isian penelitian			■	■				
3	Pengumpulan data					■	■		
4	Pengolahan dan analisis data							■	■