

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1. Latar Belakang**

Bisnis ritel akan terus tumbuh semakin pesat yang disebabkan dengan adanya perkembangan dari berbagai bidang dan gaya hidup masyarakatnya. Ritel merupakan salah satu fasilitas perbelanjaan yang selama ini telah menyatu dan mempunyai tempat penting dalam kehidupan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan keinginannya.

Kabupaten Gresik sebagai salah satu Kabupaten industri terbesar di Indonesia, bahkan merupakan salah satu Kabupaten yang mengalami perkembangan yang cukup pesat. Perkembangan Kabupaten Gresik salah satunya dipengaruhi oleh modernisasi. Begitu juga dengan bisnis ritel, dalam perkembangannya ditandai dengan penampilan bentuk fisik yang lebih bagus dan fasilitas yang lebih canggih di bandingkan ritel tradisional.

Perubahan zaman mengharuskan para pedagang berupaya menciptakan ide-ide yang lebih inovatif demi memperoleh laba yang optimal. Bisnis ritel yang sudah hampir ada di seluruh sudut bagian Kota maupun Desa di Indonesia yaitu toko-toko kelontong dan minimarket. Masyarakat di Desa Sukomulyo sebageian mendirikan toko kelontong sebagai pekerjaannya untuk mencukupi kebutuhan hidup. Desa Sukomulyo merupakan Desa dengan padat penduduk yang jumlahnya terdapat 10204 orang, dari seluruh jumlah penduduk terdapat 619 orang yang memiliki pekerjaan sebagai pedagang (gresikkab.go.id,2020).

Rina Arnisyah (2020) menyimpulkan bahwa toko kelontong adalah toko yang menjual kebutuhan sehari-hari dan kebutuhan pokok secara eceran. Toko

kelontong adalah toko yang menjual barang atau bahan kebutuhan sehari-hari seperti berbagai macam sembako, rokok. Toko kelontong adalah ritel tradisional pertama yang melayani kebutuhan masyarakat sebelum adanya minimarket, sebgaiian pedagang menjadikan toko kelontong sebagai mata pencarian keluarganya untuk membiayai kebutuhan hidupnya.

Zaman modernisasi ini tidak hanya toko kelontong saja yang menjalankan bisnis ritel, terdapat minimarket modern seperti Alfamart, Indomart dan minimarket lain sudah banyak berdiri disekitar Desa Sukomulyo Kecamatan Manyar. Jumlah minimarket yang berdiri di sekitar Desa Sukomulyo terdapat empat minimarket.

Menurut Sujana (2012:31) seiring dengan berkembangnya zaman, keberadaan para ritel tradisional mulai tersaingi atau bisa saja tergeser dengan keberadaan bisnis ritel modern. Mujahid dan Nasirah (2019) menyimpulkan bahwa dampak keberadaan minimarket terhadap toko kelontong yaitu dapat menyebabkan toko kelontong sulit bertahan dalam menjalankan usahanya dan menyebabkan laba pedagang menurun secara signifikan dikarenakan dagangannya banyak yang kadaluarsa. Hal ini diakibatkan dengan hadirnya minimarket yang semakin banyak pada tiap sudut kota dan tanpa adanya pertimbangan jarak antara minimarket dengan toko kelontong.

Fenomena bisnis juga terjadi pada toko kelontong yang berada di Kabupaten Jombang. Pendirian minimarket di Kabupaten Jombang secara tidak langsung dapat mematikan pedagang toko kelontong. Para pedagang toko kelontong merasa bahwa sejak adanya minimarket laba yang dihasilkan menurun drastis dan pedagang berharap ada kebijakan khusus terkait keberadaan toko

modern di Desa dapat menyebabkan para pedagang akan gulung tikar atau menutup tokonya. Tidak hanya di wilayah Kota, keberadaan toko modern juga banyak berdiri di Kecamatan dan Desa dengan jarak yang berdekatan satu sama lain, sehingga akan mematikan pendapatan toko kelontong di sekitarnya (radarjombang.jawapos.com, 2020).

Pernyataan-pernyataan tersebut bertolak belakang dengan kondisi atau fenomena yang terjadi pada toko kelontong di Desa Sukomulyo Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik yang masih dapat bertahan dan memperoleh laba yang cukup optimal. Toko kelontong di Desa Sukomulyo yang mempunyai tempat yang bersampingan dengan toko kelontong lain dan menghadapi minimarket yang terbilang sangat dekat dengan toko kelontong di Desa Sukomulyo.

Minimarket dan toko kelontong di Desa Sukomulyo berdekatan dengan jarak +20M. Meskipun terdapat minimarket semakin banyak berdiri dan tanpa mempertimbangkan jarak antara minimarket dengan toko kelontong, toko kelontong di Desa Sukomulyo masih dapat bertahan dan mendapatkan laba yang cukup tanpa menutup toko tersebut. Bertahannya toko kelontong adalah keadaan yang dimana pedagang mampu dalam mempertahankan usahanya dari hambatan dan tantangan, oleh karena itu dalam mempertahankan usaha sangat dibutuhkan kualitas pelayanan yang baik agar usaha yang dijalankan dapat tetap eksis dikalangan masyarakat sekitarnya.

Pedagang toko kelontong di Desa Sukomulyo berjualan dengan kemampuan seadanya dan keterbatasan teknologi dengan berusaha mengelolah, memperoleh keuntungan serta mempertahankan usahanya sendiri berdasarkan alur pikir yang terbentuk dari pengalaman selama menjadi pedagang toko kelontong.

Pedagang toko kelontong melakukan transaksi jual beli agar mendapatkan laba, yang dijadikan modal kembali untuk berjualan dan sebagian digunakan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Ketika persaingan antara toko kelontong dan minimarket tidak dapat dihindari, para pedagang toko kelontong masih tetap bertahan dikarenakan laba yang dimiliki setiap pedagang masih dapat memenuhi kebutuhannya. Dapat dilihat dari respon para pedagang toko kelontong pasca berdirinya minimarket di sekitar tokonya.

Kualitas pelayanan yang diberikan penjual kepada pembeli merupakan salah satu indikator yang menentukan keberlangsungan usaha, jika kualitas pelayanan yang diberikan kepada pembeli itu baik, maka akan membuat pembeli beranggapan penjual itu telah profesional dalam memberikan pelayanannya. Begitupun sebaliknya ketika pembeli merasa kualitas pelayanan yang diberikan tidak bagus, pembeli akan menganggap pedagang kurang profesional dalam menjaga kualitas pelayanan yang diberikan.

Keberhasilan pedagang dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan Kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh Parasuraman (Lupiyoadi dan Hamdani 2011:65). Penentu kepuasan konsumen itu sendiri dapat dilihat dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang diberikan penjual kepada konsumen. Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2011:182 ) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang menjadi tolak ukur dalam mengetahui kepuasan konsumen, dimensi-dimensi kualitas pelayanan tersebut meliputi: berwujud (*tangible*), keandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*).

Toko kelontong dan minimarket memiliki karakteristik pelayanan yang berbeda satu sama lain, jika dilihat melalui lima dimensi kualitas pelayanan. Perbandingan dari dimensi *tangible* toko kelontong memiliki tempat yang cukup sempit, gerah, tidak nyaman, sedangkan minimarket memiliki tempat yang cukup luas, harum, sejuk. Perbandingan dari dimensi *reability* toko kelontong menghitung dengan cara tradisional dan pencatatan nota secara manual, sedangkan minimarket menghitung lebih akurat dengan mesin kasir, nota otomatis muncul. Perbandingan dari dimensi *responsiveness* toko kelontong masih menoleransi pembeli jika melakukan kesalahan pembelian, sedangkan minimarket tidak ada toleransi jika pembeli melakukan pengembalian barang. Perbandingan dari dimensi *assurance* kemampuan pelayanan toko kelontong didapatkan secara otodidak, karakter penjual tidak dikontrol, sedangkan kemampuan pelayanan di minimarket telah terlatih, karakter dituntut selalu baik dalam kondisi apapun. Perbandingan dari dimensi *emphaty* toko kelontong selalu bertegur sapa dengan pelanggan dimanapun berada, memaklumi pelanggan yang kekurangan uang belanja, sedangkan minimarket para pegawainya tidak mengenal pelanggannya, tidak ada toleransi bagi pelanggan yang kekurangan uang belanja.

Mengenai permasalahan yang sudah dipaparkan maka *research gap* yang terjadi pada penelitian ini yaitu berdasarkan karakteristik toko kelontong dibandingkan dengan minimarket, penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa keberadaan minimarket terhadap toko kelontong dapat menyebabkan pedagang kesusahan dalam mempertahankan tokonya laba menurun secara signifikan, pernyataan tersebut bertolak belakang dengan kondisi toko kelontong di Desa Sukomulyo yang masih tetap ramai pengunjung serta dapat bertahan meskipun

banyak minimarket berdiri di Desa Sukomulyo, Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka judul penelitian ini yaitu **“Laba Pedagang Toko Kelontong Melalui Kualitas Pelayanan Dalam Menghadapi Minimarket di Gresik”**.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sehingga dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Bagaimana makna laba pedagang toko kelontong dalam dimensi *Tangible*?
2. Bagaimana makna laba pedagang toko kelontong dalam dimensi *Reability*?
3. Bagaimana makna laba pedagang toko kelontong dalam dimensi *Responsiveness*?
4. Bagaimana makna laba pedagang toko kelontong dalam dimensi *Assurance*?
5. Bagaimana makna laba pedagang toko kelontong dalam dimensi *Emphaty*?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengeksplorasi makna laba pedagang toko kelontong dalam dimensi *Tangible*.
2. Mengeksplorasi makna laba pedagang toko kelontong dalam dimensi *Reability*.
3. Mengeksplorasi makna laba pedagang toko kelontong dalam dimensi *Responsiveness*.

4. Mengeksplorasi makna laba pedagang toko kelontong dalam dimensi *Assurance*.
5. Mengeksplorasi makna laba pedagang toko kelontong dalam dimensi *Emphaty*.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan tujuan pada penelitian ini, maka peneliti berharap penelitian ini bermanfaat untuk beberapa hal berikut :

##### **1.4.1. Manfaat Akademis**

Hasil Penelitian ini diharapkan memberikan ilmu mengenai laba dalam perspektif kualitas pelayanan dan sebagai sarana untuk memperoleh pengembangan ilmu dalam bidang manajemen keuangan.

##### **1.4.2. Manfaat Praktisi**

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi pelaku bisnis ritel dalam memperoleh laba pedagang toko kelontong melalui kualitas pelayanan dalam menghadapi minimarket di Kabupaten Gresik.