

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai analisis bauran eceran di unit usaha Qini Mart Pagendingan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota pada Koperasi Pondok Pesantren Fat-Hiyyah Tasikmalaya maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. **Identifikasi masalah I:** Jika ditinjau dari segi format ritel, unit usaha Qini Mart adalah ritel dengan format *convinience store*, yang mana *convinience store* ini tidak hanya menjual barang kebutuhan sehari-hari dengan harga yang cukup terjangkau, dan variasi produk yang cukup lengkap, namun juga memperhatikan keindahan dan kenyamanan tata ruang di dalam gerai. Jika dilihat pelaksanaan terdapat kesenjangan antara konsep *convinience store* dengan pelaksanaan bauran eceran pada unit usaha Qini Mart Pagendingan. Beberapa indikator dalam bauran eceran sudah dijalankan dengan baik, seperti kelengkapan dan variasi produk, produk pelengkap, harga yang ditawarkan cukup ekonomis, dan berbagai pelayanan yang ditawarkan sudah dijalankan dengan baik. Namun, untuk beberapa indikator yang dianggap penting dalam konsep *convinience store* justru kurang diperhatikan oleh manajemen unit usaha Qini Mart Pagendingan, indikator tersebut antara lain seperti, fasilitas parkir, membangun reputasi harga, penggunaan web ataupun media sosial, fasilitas fisik dan atmosfer dalam gerai, juga keramahan karyawan dalam melayani pelaksanaannya dianggap tidak maksimal

Simpulan ini peneliti peroleh berdasarkan survei pendahuluan yang peneliti lakukan yang kemudian di tunjang oleh teori-teori seputar penelitian.

2. **Identifikasi masalah yang ke dua:** Dilihat dari hasil pembahasan di identifikasi masalah yang ke dua, terjadi gap yang cukup besar di antara pelaksanaan dan harapan, yang mana 18 dari 32 indikator dalam bauran eceran dinilai pelaksanaannya tidak maksimal oleh anggota, penilaian anggota tersebut ada pada indikator seperti, fasilitas parkir, reputasi harga, fasilitas fisik dan atmosfer di dalam gerai, juga keramahan karyawan dalam melayani. Sedangkan hanya 14 dari 32 indikator dalam bauran eceram yang pelaksanaannya dianggap sudah baik seperti, kestrategisan lokasi, produk, harga, dan berbagai pelayanan lain selain keramahan karyawan yang pelaksanaannya termasuk dianggap rendah oleh anggota.
3. **Identifikasi masalah ke tiga:** Keadaan seperti yang terlihat pada penilaian anggota terhadap pelaksanaan, ditunjang dengan penilaian dan ekspektasi yang tinggi dari anggota terhadap berbagai indikator pelaksanaan di atas. Rata-rata jawaban anggota untuk setiap indikator adalah anggota memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap bauran eceran unit usaha Qini Mart Pagendingan Kopontren Fat-Hiyah Tasikamalaya.
4. **Identifikasi masalah ke empat:** Setelah melakukan penilaian terhadap pelaksanaan dan harapan, kemudian untuk mengetahui kepuasan anggota terhadap pelaksanaan peneliti melakukan penilaian dengan menggunakan *important performance analysis* yang mana penilaian nya dilakukan dengan membandingkan antara pelaksanaan dan harapan, yang kemudian diperoleh

hasil bahwa anggota cenderung puas dengan pelaksanaan bauran eceran unit usaha Qini Mart Pagendingan dengan skor sebesar 74,03%. Tidak cukup sampai disitu, dari penilaian antara pelaksanaan dan harapan kemudian peneliti mencoba mencari indikator mana yang antara pelaksanaan dan harapan anggota terjadi *gap* yang cukup besar, yang mana nilai dari pelaksanaannya jauh lebih rendah daripada harapan anggota. Indikator-indikator tersebut adalah, fasilitas parkir, pemasangan label harga, komunikasi harga, promosi harga, iklan, situs web dan media sosial, lebar pintu masuk, papan nama, *display* jendela, atmosfer di dalam toko yang menyenangkan, atmosfer di dalam toko memberi kesan santai, *layout*, pencahayaan, warna, *instrument* musik, aroma, *temperature*, dan keramahan karyawan. Kemudian mengenai pengukuran kepuasan dengan teori **Kotler** (6 cara pengukuran kepuasan) yang kemudian dikaitkan dengan teori bauran eceran dari **Christina Whidya Utami** yang diukur dengan skala interval loyalitas, diperoleh hasil dengan skor sebesar 141 yang artinya loyalitas anggota untuk berpartisipasi menggunakan Qini Mart Pagendingan sebagai pemuas kebutuhan hanya berada pada skala “loyal”.

5. **Identifikasi masalah ke 5:** upaya yang dapat dilakukan unit usaha Qini Mart Pagendingan Kopontren Fat-Hiyyah untuk meningkatkan kepuasan anggota kaitannya dengan pelaksanaan bauran eceran adalah, fokus pada perbaikan yang sudah peneliti coba lakukan penilaian melalui *GAP analysis* pada indikator-indikator bauran eceran.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan di atas peneliti mencoba menyimpulkan beberapa saran kepada pengelola unit Usaha Qini Mart Pagendingan ataupun kepada pengurus Kopontren Fat-Hiyyah mengenai perbaikan yang bisa dilakukan kaitannya dalam perbaikan pelaksanaan bauran eceran untuk meningkatkan kepuasan anggota, adapun saran yang bisa menjadi bahan pertimbangan adalah sebagai berikut:

1. Unit usaha Qini Mart sebagai ritel yang terlahir dari soko guru perekonomian Indonesia yakni koperasi, hendaknya turut mengikuti perkembangan dan perubahan-perubahan yang terjadi di dunia ritel. Ritel yang terlahir dari koperasi hendaknya turut bersaing dengan tanpa menghilangkan ciri khas ritel yang dimiliki koperasi. Keunggulan dalam persaingan di dunia ritel bisa dilakukan salah satunya dengan memperhatikan pelaksanaan bauran eceran. Untuk melakukan perbaikan alangkah baiknya langkah awal yang menjadi fokus adalah melakukan ATP (Amati, Tiru, Perbaiki), manajemen unit usaha Qini Mart bisa mengamati bagaimana pelaksanaan bauran eceran di convenience store yang sedang berkembang, bagaimana dengan pelaksanaan bauran eceran yang diterapkan dapat menarik minat berkunjung konsumen dan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. kemudian langkah selanjutnya bisa dilakukan dengan meniru apa saja indikator dari bauran eceran yang paling membuat suatu *convenience store* itu berkembang. Kemudian terakhir, memodifikasi hasil tiruan tersebut dan menciptakan desain yang berbeda. Namun, sebelum meniru dan memperbaiki alangkah

baiknya melakukan perbaikan pada indikator yang pelaksanaannya masih dianggap tidak maksimal oleh anggota pada unit usaha Qini Mart. Dari survei pendahuluan, terlihat beberapa indikator dalam bauran eceran kurang mendapatkan perhatian dari pihak manajemen seperti, (fasilitas parkir, pemasangan label harga, komunikasi harga, promosi harga, juga dimensi fasilitas fisik dan atmosfer dalam gerai, serta pelayanan). Perlu adanya evaluasi dan perbaikan untuk pelaksanaan bauran eceran di atas agar pelaksanaannya bisa sesuai dengan harapan anggota. Untuk membantu memudahkan manajemen dalam evaluasi perbaikan pelaksanaan bauran eceran, hal yang lebih terperinci selanjutnya peneliti uraikan pada saran nomor ke dua.

2. Mengenai pelaksanaan bauran eceran pada unit usaha Qini Mart Pagendingan Kopontren Fat-Hiyyah terdapat kesamaan antara survei pendahuluan yang peneliti lakukan baik melalui wawancara kepada pengurus koperasi, manajer unit usaha Qini Mart, karyawan, dan wawancara kepada beberapa anggota yang bertransaksi, maupun observasi yang dilakukan dengan mengamati objek penelitian secara langsung dengan keadaan dilapangan yang dapat dilihat di hasil pembahasan identifikasi masalah ke dua, ke tiga, dan ke empat, peneliti mencoba menyimpulkan fokus perbaikan yang harus dilakukan dengan menitikberatkan pada *gap* atau kesenjangan yang terjadi antara pelaksanaan dan harapan. yang mana kesenjangan tersebut dapat peneliti lihat melalui hasil analisis melalui *GAP analysis*, yang mana manajemen harus sesegera mungkin melakukan perbaikan terhadap indikator yang dianggap

penting oleh anggota namun pelaksanaannya masih dianggap rendah atau tidak maksimal. Adapun indikator tersebut adalah sebagai berikut:

- a. **Temperature** di dalam ruangan, hendaknya manajemen unit usaha Qini Mart Pagendingan rutin melakukan *maintenance* terhadap pendingin ruangan yang terdapat di dalam gerai, agar pendingin ruangan terawat dan dapat menjadikan atmosfer di dalam gerai menjadi sejuk.
- b. **Aroma** di dalam ruangan, hendaknya manajemen unit usaha Qini Mart pagendingan rutin melakukan re-check terhadap pengharum ruangan yang terdapat di dalam gerai, jika ditemukan pengharum ruangan habis, maka segera diganti dengan yang baru, kurangnya perhatian terhadap pengharum ruangan akan mengurangi kenyamanan anggota saat bertransaksi.
- c. **Instrument musik**. Hendaknya manajemen unit usaha Qini Mart Pagendingan konsisten memutar *instrument* musik yang akan menambah kesan santai saat berbelanja di dalam gerai.
- d. **Situs web dan media sosial**, berkaitan dengan survei pendahuluan yang peneliti lakukan, sebagian besar anggota menginginkan unit usaha rutin membagikan informasi mengenai unit usaha Qini Mart Pagendingan melalui situs web atau media sosial, adapun media sosial yang rata-rata digunakan anggota adalah instagram dan facebook. Untuk itu disarankan manajemen memaksimalkan kembali penggunaan kedua media sosial tersebut agar anggota mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan seperti berupa informasi (produk baru, harga, dan promosi harga).

- e. **Atmosfer di dalam toko yang menyenangkan**, yang dimaksud atmosfer di dalam toko menyenangkan adalah berkaitan dengan *temperature* udara yang sejuk dan aroma di dalam ruangan yang memberi kesan menyenangkan.
- f. **Periklanan**, untuk lebih memudahkan anggota mendapatkan informasi apapun mengenai unit usaha Qini Mart, diharapkan manajemen rutin melakukan periklanan, bisa melalui media sosial, atau koran, web, dan sebagainya.
- g. **Warna**, berdasarkan survei pendahuluan yang peneliti lakukan, keadaan cat unit usaha Qini Mart Pagendingan sudah lusuh dan kurang terawat. Untuk itu, hendaknya dilakukan pengecatan ulang agar gerai terlihat segar dan bersih. Keadaan gerai yang segar dan bersih akan mempengaruhi anggota untuk nyaman berlama-lama di dalam gerai.
- h. **Pencahayaan**, berkaitan dengan penggunaan lampu di dalam ataupun di dalam ruangan, hendaknya unit usaha Qini Mart Pagendingan rutin melakukan re-check terhadap pencahayaan. Kondisi gerai yang terang akan membuat anggota nyaman berbelanja di dalam gerai.
- i. **Keramahan karyawan**, perlu dilakukan pelatihan yang rutin untuk karyawan ataupun pramuniaga agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal.
- j. **Atmosfer di dalam toko memberi kesan santai**, maksud dari atmosfer di dalam toko memberi kesan santai berkaitan dengan penggunaan musik dan penataan rak barang dagang, atau dapat dilakukan dengan menambah

fasilitas seperti kursi dan meja untuk beristirahat sekaligus menikmati makanan ringan, atau makanan dan minuman cepat saji. (perencanaan jangka panjang)

- k. **Layout**, berdasarkan survei pendahuluan yang peneliti lakukan, penataan rak barang dangan di unit usaha Qini Mart Pagendingan terlalu sesak dan membuat atmosfer di dalam gerai menjadi kurang menyenangkan. Untuk itu, hendaknya dilakukan penataan ulang, bisa dilakukan dengan memperhatikan kuantitas barang yang terapajang dengan kapasitas gerai.
- l. **Papan nama**, sebaiknya papan nama diberi lampu yang sangat terang agar terlihat dari kejauhan saat malam hari.
- m. **Disply jendela**, hendaknya dilakukan penataan ulang pada *disply* jendela unit usaha Qini Mart Pagendingan, *disply* jendela yang rapi dan indah dapat membuat konsumen atau anggota tertarik untuk berkunjung setiap hari ke dalam gerai. Penataan *disply* jendela bisa dilakukan dengan memajang barang dagangan yang dianggap dapat menarik minat beli konsumen ataupun anggota.
- n. **Komunikasi harga**, hendaknya membuat katalog khusus yang memuat informasi harga di unit usaha Qini Mart Pagendingan. Katalog harga ini berfungsi untuk memudahkan anggota mendapatkan informasi harga dan produk yang disediakan unit usaha Qini Mart Pagendingan.
- o. **Lebar pintu masuk**, hendaknya dilakukan penataan ulang agar posisi kasir dan pintu masuk tidak terlalu berdekatan.

- p. **Pemasangan label harga**, hendaknya melakukan re-check harga pada rak barang dagangan secara rutin setiap hari.
- q. **Fasilitas parkir**, hendaknya melakukan penataan kembali fasilitas parkir, dengan meningkatkan keamanan dan kenyamanan saat memarkirkan kendaraan di area sekitar unit usaha Qini Mart Pagendingan.
- r. **Promosi harga**, juga diharapkan manajemen melakukan perencanaan promosi harga yang bisa diberikan kepada anggota agar anggota mendapatkan nilai lebih melalui promosi harga ini.

Pelaksanaan bauran eceran di atas dianggap sangat penting oleh anggota. Perhatian manajemen terhadap beberapa indikator yang dianggap penting pelaksanaannya tersebut, bisa dijadikan upaya oleh unit usaha Qini Mart Pagendingan dalam meningkatkan skala kepuasan dan loyalitas anggota kepada skala kepuasan dan loyalitas yang lebih tinggi, yang mana diharapkan dengan adanya upaya peningkatan kepuasan dan loyalitas diharapkan terjadi hubungan timbal balik yang saling menguntungkan antara unit usaha dengan koperasi, maupun antara unit usaha dan koperasi kepada anggota yang turut berpartisipasi aktif menggunakan unit usaha yang disediakan koperasi sebagai sarana pemuas kebutuhan.

IKOPIN