

BAB V

PEMBAHASAN

A. Penerapan Strategi Bisnis pada Retail Modern

Dalam menjalankan serta mempertahankan suatu usaha tentunya pelaku bisnis harus mempunyai strategi untuk dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat pada saat ini. Strategi tersebut antara lain:⁶²

1. Menentukan target pasar
2. Menciptakan loyalitas pelanggan
3. Memilih lokasi usaha yang strategis
4. Mencantumkan brand pada setiap produk (merk)
5. Memberikan pelayanan yang prima kepada pada konsumen.

Cara ini sudah dilakukan pada sebagian kecil bisnis retail, salah satu retail di Tulungagung yang menerapkan beberapa strategi tersebut yaitu Khoyir Store. Strategi sebagai instrumen untuk mengembangkan perusahaan dan memantapkan posisinya dalam persaingan yang semakin ketat. Dalam aktivitas bisnis sehari-hari tidak terlepas dari persaingan. Persaingan tersebut akan menentukan maju-mundur serta hidup-matinya suatu bisnis. Adanya manajemen yang baik dalam suatu bisnis juga merupakan bagian terpenting untuk mempertahankan bisnis. Dengan demikian, hal ini menimbulkan

⁶² Michel Adiwiyata, *8 Juru Jitu Mengelola Bisnis Ritel Ala Indonesia*, (Jakarta: PT Alex Media Komputido, Kelompok Gramedia). Hal 14

persaingan antara bisnis retail modern dengan retail tradisional dalam mendapatkan konsumen. Sehingga para peritel harus berlomba-lomba untuk memenangkan dan mempertahankan usahanya.

Dalam hasil wawancara bersama Ibu Eli selaku owner dari salah satu retail modern di Tulungagung yaitu Khoyir Store menjelaskan bahwa strategi yang digunakan dalam menjalankan bisnisnya yaitu dengan membuat pondasi dalam manajemen intern di tokonya. Ibu Eli membuat tim tersebut menjadi tiga bagian tim yaitu tim survey barang, tim opname barang dan tim pemasaran, tim tersebut dibuat untuk membantu meringankan pekerjaan Ibu Eli selaku owner Khoyir Store dan untuk membantu mengembangkan usahanya. Dalam hal lain, Ibu Eli menjelaskan tidak ada strategi khusus untuk mempertahankan retail modern yang sudah dijalankannya sejak lulus dari perguruan tinggi tersebut. Selain itu, dengan mendengarkan masukan pelanggan yang datang dan memberi saran baik secara langsung maupun tertulis di kotak saran dan social media menjadikan owner dan tim manajemen nya lebih mengetahui apa yang sedang dibutuhkan dan sedang ramai dicari oleh masyarakat luas khususnya di Tulungagung.

Muhammad Ali Haji Hashim dalam bukunya yang berjudul *Bisnis Satu Cabang Jihad*, bahwa dalam dunia perdagangan dasar persaingan adalah kemampuan mengikat hati penjual dan pembeli yaitu bagaimana membuat konsumen terus meminta, membeli dan

menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Minat pembeli juga sangat bergantung dari kualitas dan jasa yang ditawarkan.⁶³

Teori tersebut selaras dengan yang dilakukan oleh Khoyir Store, berawal dari permintaan konsumen yang tertarik dengan aksesoris serta pernik-pernik yang digantungkan saat bisnis foto copy nya berjalan, maka khoyir store semakin diperluas di Tulungagung. Sejalan dengan perkembangan operasional toko, owner berinisiatif untuk mengikuti kemauan para pelanggan yang datang ke toko untuk membeli berbagai kelengkapan mulai dari aksesoris sampai dengan pakaian. Selanjutnya owner membuat tim khusus untuk melakukan sebuah riset pasar guna untuk lebih mengetahui apa yang sedang ramai atau sedang tren dicari oleh masyarakat pada umumnya. Keunggulan yang lain dari retail modern ini yaitu barang yang dijual belikan dalam khoyir store sebagian besar merupakan barang impor yang mana khoyir store mendapatkan harga yang lebih rendah untuk melakukan penjualan di Indonesia dengan kualitas dan kuantitas barang yang tidak kalah dari produk-produk local walaupun dengan harga yang lebih rendah. Hal ini juga memancing adanya konsumen atau pelanggan yang lebih memilih untuk berbelanja di khoyir store dari pada di pasar tradisional.

Dwi Suhartanto dalam bukunya berjudul *Ritel Pengelolaan dan Pemasaran*, retail modern selain memenuhi kebutuhan konsumen,

⁶³Muhammad Ali haju Hashim, *Bisnis Satu cabang Jihad*, (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar), hal. 112.

dituntut juga untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan berbelanja. Retail modern harus bisa memodernisasi dirinya dengan memberikan kenyamanan berbelanja, kepastian harga dan melengkapi keanekaragaman barang di tokonya, serta salah satu ciri dari retail modern yaitu menyediakan barang dagangan yang terarah dengan segmen pasar, dan memiliki potensi tawar yang kuat terhadap pemasok. Hal ini juga selaras dengan apa yang dilakukan khoyir store yang mana menyediakan tempat yang bagus dan menempatkan barang-barang dagangannya dengan rapi dan indah sehingga pembeli akan dengan mudah untuk memilih dan membeli barang yang diminatinya.

B. Penerapan Strategi Bisnis pada Pedagang Pasar Wage Tulungagung

Bagi pedagang tradisional, dengan trend pertumbuhan retail modern tentunya akan dan telah membawa akibat pada penurunan daya saing pasar tradisional dan melemahkan posisi tawar menawar terhadap para pemasok yang juga menjadi pemasok pasar tradisional.⁶⁴

Strategi bisnis wajib dilakukan oleh setiap pedagang termasuk di pedagang retail tradisional seperti di pasar wage Tulungagung. Di

⁶⁴ Andi Sarwoko, *Dampak Keberadaan Pasar Modern Terhadap Kinerja Pedagang Pasar Tradisional Di Wilayah Kabupaten Malang*, (Universitas Kanjuruhan Malang, Jurnal Ekonomi Modernisasi. Vol. 4, No.2, Juni 2008), hal. 101

dalam retail tradisional terdapat berbagai pedagang yang menjual berbagai komoditas yang berbeda, dengan keadaan seperti itu setiap pedagang mempunyai strategi yang berbeda untuk melakukan penjualan barang dagangan mereka guna mempertahankan bisnis yang sudah berjalan di tengah berkembangnya pedagang lain serta berkembangnya retail modern khususnya di Tulungagung.

Dalam hasil wawancara bersama beberapa pedagang pasar wage Tulungagung yaitu pedagang pakaian dan pedagang sepatu dan tas menjelaskan bahwa mereka mempunyai strategi lain untuk mempertahankan bisnisnya di tengah persaingan bisnis diantara pedagang lainnya di dalam satu pasar maupun menghadapi persaingan retail modern yang berada di luar pasar yang jumlah dan fasilitas lainnya yang ditawarkan lebih dibandingkan dengan pasar wage Tulungagung. Hasil wawancara bersama Ibu Sri, beliau mengatakan bahwa dengan adanya retail modern yang berkembang dengan harga dan fasilitas yang menggiurkan maka Ibu Sri membuat strategi lain dengan melakukan penjualan barang dagangannya melalui online yang dijalankan oleh anaknya. Beliau menyebutkan bahwa apabila tidak melakukan strategi lain maka bisnis yang dijalankan saat ini tidak akan berjalan atau bahkan berhenti karna tidak mampu bersaing dengan pedagang bahkan retail modern lainnya.

Sedangkan hasil wawancara dengan Ibu Atik selaku pedagang sandal, sepatu dan tas menjelaskan dengan mengikuti model dan memberikan harga yang mampu bersaing dengan pedagang lain merupakan strategi yang diterapkan Ibu Atik untuk mempertahankan bisnisnya. Berbeda dengan Ibu Sri, Ibu Atik tidak melakukan penjualan melalui online, tetapi terkadang beberapa pelanggan yang biasa membeli di kios nya meminta beberapa foto dagangannya kepada Ibu Atik untuk dijual melalui online.

Dalam penerapan strategi yang dilakukan Ibu Sri dan Ibu Atik tentunya mempunyai kendala yang harus dihadapi untuk menerapkan strategi tersebut. Seperti yang dijelaskan Ibu Atik yang mana beliau kesusahan untuk menangani pelanggan yang selalu bertanya mengenai foto produk, serta banyaknya pelanggan yang datang ke kios hanya untuk menanyakan harga guna untuk membandingkan harga dari kios satu ke kios lainnya. Berbeda dengan Ibu Sri, kendala yang dialaminya seperti banyaknya pedagang yang juga melakukan penjualan online .Hal ini mengakibatkan adanya persaingan harga antar online shop satu dengan online shop lainnya yang tidak jarang digunakan oleh pelanggan yang datang hanya sekedar untuk mencari barang dengan harga termurah seperti yang ditemukannya di social media. Namun Ibu Sri mengatakan bahwa barang yang di tawarkan di dunia online terkadang tidak sesuai dengan apa yang akan pembeli terima.

Dalam menjalankan serta mempertahankan usaha para pelaku bisnis retail untuk menghadapi persaingan yang ketat ini, khususnya untuk pedagang di retail tradisional yang seharusnya memperhatikan strategi bisnis retail seperti yang dijelaskan pada penelitian Marjam Desma Rahadhini dan Lamidi (2017) yang berjudul Strategi Mempertahankan Bisnis Ritel dalam Mempertahankan Persaingan Yang Kompetitif Kepada Para Pemilik Toko Ritel yaitu dengan:

1. Menentukan target pasar, sebisa mungkin menentukan target konsumen yang diinginkan dijangkau, misalnya lebih menekankan harga yang lebih murah untuk menjangkau konsumen menengah ke bawah, atau menyediakan produk kualitas baik untuk menjangkau sasaran pasar menengah ke atas.
2. Menciptakan loyalitas pelanggan, seperti program-program promosi yang dapat meningkatkan loyalitas konsumen.
3. Memilih lokasi usaha yang strategis untuk menentukan potensi pasar.

Hal ini selaras dengan hasil wawancara bersama Ibu Atik dan Ibu Sri dalam melakukan strategi menghadapi persaingan bisnis retail dengan menentukan target pasar dengan menjual produk yang lebih murah dibandingkan dengan retail modern. Ini dilakukan untuk menarik konsumen agar tetap untuk menarik konsumen agar tetap berbelanja di pasar wage Tulungagung. Sesuai dengan pendapatan

para konsumen yang lebih tertarik berbelanja di pasar wage Tulungagung karena harganya lebih murah. Jika di Pasar Wage Tulungagung penetapan lokasi yang diperoleh pedagang tidak bisa dipilih sesuai dengan kemauan pedagang karena kebanyakan pedagang mendapatkan kios dari peninggalan nenek moyangnya.

Nicken Ayu Aulian Putri dalam penelitiannya yang berjudul Persaingan Bisnis Retail Modern dengan Retail Tradisional menjelaskan bahwa adanya penjualan dengan harga yang lebih rendah dibandingkan retail yang lainnya menjadi salah satu kekuatan retail tradisional untuk bisa bertahan dalam persaingan, karena banyak konsumen merasa puas bila dapat membeli sebuah produk hasil tawar-menawar dan lebih murah. Tetapi dalam penelitiannya terhadap warung kelontong sebagai retail tradisional tidak menciptakan promosi yang dapat menciptakan loyalitas pelanggan seperti di pasar wage Tulungagung. Dalam hal ini retail modern terus menawarkan berbagai promosi dari setiap produk yang ditawarkan untuk menarik konsumen, ini salah satu strategi yang dilakukan oleh retail modern dalam menghadapi persaingan.

Selain itu lokasi merupakan salah satu hal penting untuk mendapatkan konsumen. Pasar tradisional cenderung memiliki tempat yang apa adanya sesuai dengan yang diperoleh mereka untuk berdagang. Keadaan pasar tradisional yang cenderung tidak se-nyaman retail modern juga menyebabkan berkurangnya kenyamanan

pelanggan untuk melakukan pembelian di pasar wage Tulungagung. Tidak adanya fasilitas yang nyaman menjadikan konsumen enggan untuk melakukan pembelian di retail tradisional. Berbeda dengan retail modern yang dari awal sudah mempelajari lokasi serta memperhatikan kebutuhan konsumen dan potensi konsumen di lingkungan sekitar, ini terbukti pada hasil wawancara dengan salah satu pelanggan pasar wage Tulungagung.

Dalam wawancara tersebut, Ibu Nurwinda sebagai pembeli di salah satu pedagang di pasar wage menyebutkan bahwa beliau berbelanja di pasar wage hanya saat membutuhkan barang dalam kuantitas yang banyak karena dianggap mempunyai harga yang jauh lebih murah dibandingkan dengan retail modern apabila dibeli dengan jumlah grosir. Selain itu, Ibu Nurwinda juga menjelaskan bahwa dirinya jarang melakukan pembelian di pasar wage dikarenakan tempatnya yang panas yang membuatnya tidak nyaman dalam melakukan transaksi jual beli. Ibu Nurwinda lebih memilih untuk berbelanja ke retail modern karena tempatnya yang nyaman bahkan dari segi harga ecer terkadang jauh lebih murah dibandingkan dengan pasar wage.

C. Analisis Dampak Keberadaan Retail Modern terhadap Perolehan Pendapatan Pedagang Pasar Wage Tulungagung

Dilihat dari strategi yang berbeda yang diterapkan oleh masing-masing pedagang menjadikan adanya perbedaan cara pikir dan cara pandang untuk mencapai tujuan bisnisnya. Dalam segi harga, jumlah barang, kualitas barang serta lokasi penjualan yang sangat berbeda antara retail modern dan tradisional seperti misalnya antara khoyir store dan pasar wage maka hal ini mengakibatkan pula adanya dampak yang dirasakan oleh pedagang di retail tradisional khususnya di pasar wage Tulungagung. Berkembangnya retail modern di kawasan Tulungagung menjadi salah satu factor adanya penurunan minat masyarakat untuk melakukan pembelian di pasar wage Tulungagung. Pelanggan yang awalnya lebih memilih berbelanja di pasar wage memilih untuk beralih berbelanja di retail modern karena adanya fasilitas yang lebih nyaman untuk melakukan pembelian.

Hasil penelitian Supri Wahyudi Utomo (2017) yang berjudul Analisis Dampak Keberadaan pasar Modern terhadap Pasar Tradisional Sleko di Kota Madiun yang menjelaskan bahwa adanya adanya persaingan antara retail modern dan retail tradisional sangat dipengaruhi oleh perilaku konsumen. Perilaku konsumen terdiri dari beberapa factor eksternal dan factor internal. Yang terjadi saat ini perilaku konsumen sangat berpengaruh oleh factor internal seperti motivasi, persepsi, kepribadian, dan konsep diri, serta kepercayaan dan sikap.

Hal Ini selaras dengan hasil wawancara bersama salah satu pembeli di pasar wage Tulungagung, yang mengatakan bahwa ia lebih suka berbelanja di retail modern dikarenakan adanya kenyamanan yang diperolehnya saat melakukan perbelanjaan. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Nurwinda bahwa lebih suka melakukan pembelian di retail modern karena tempatnya tidak panas dan sangat nyaman, walaupun terkadang beliau memilih berbelanja di pasar wage pada barang dan waktu tertentu. Adanya perubahan perilaku konsumen ini juga mengakibatkan adanya penurunan pelanggan di pasar wage Tulungagung. Adanya perubahan sebelum dan sesudah berkembangnya retail modern di Tulungagung sangat dirasakan secara signifikan oleh pedagang pasar wage Tulungagung. Menurunkan jumlah pengunjung dan pembeli yang datang ke pasar wage mengakibatkan adanya perubahan pendapatan yang diperoleh pedagang pasar wage dari tahun ke tahun.

Menurut hasil wawancara dengan Ibu Sri, beliau menjelaskan bahwa sebelum banyaknya retail modern berkembang di tulungagung pendapatan yang diperoleh Ibu Sri bisa dikatakan lebih dari cukup. Selain itu, pengaruh yang besar dirasakan oleh Ibu Sri yaitu adanya persaingan harga yang dianggap Ibu Sri bisa merusak harga pasaran. Sebelum adanya toko modern berkembang, Ibu Sri mengaku bahwa pendapatannya lebih tinggi dibandingkan dengan sekarang yang mana retail modern mulai berkembang bahkan sampai ke desa-desa. Hal ini

juga dirasakan oleh Ibu Atik yang mana terdapat perbedaan antara sebelum dan sesudah adanya retail modern berkembang. Dari segi pendapatan sangat mengalami penurunan yang sangat signifikan. Namun menurut Ibu Atik, adanya penurunan pendapatan tidak berpengaruh dengan jumlah keuntungan yang diperolehnya. Hal ini disebabkan oleh patokan keuntungan yang sudah diterapkannya sejak awal berjualan di pasar wage.

Keberadaan retail modern di sekitar retail tradisional akan membawa dampak berkurangnya jumlah konsumen yang berbelanja di pasar tradisional, karena akan terjadi segmentasi. Tidak semua konsumen menyukai proses transaksi melalui tawar menawar, karena konsumen harus menyediakan waktu untuk menemukan kesepakatan harga dengan penjual. Kesepakatan harga akan terjadi jika penjual bersedia menjual pada tingkat harga tersebut, tetapi agar terjadi kesetaraan informasi, konsumen masih harus membandingkan harga barang antara satu toko dengan toko lainnya.⁶⁵

⁶⁵Endi Sarwoko, *Dampak Keberadaan Pasar Modern Terhadap Kinerja Pedagang Pasar Tradisional di Wilayah Kabupaten Malang*, (Universitas Kanjuruhan Malang, Jurnal Ekonomi Modernisasi.Vol. 4.No. 2.Juni 2008), hal. 109