

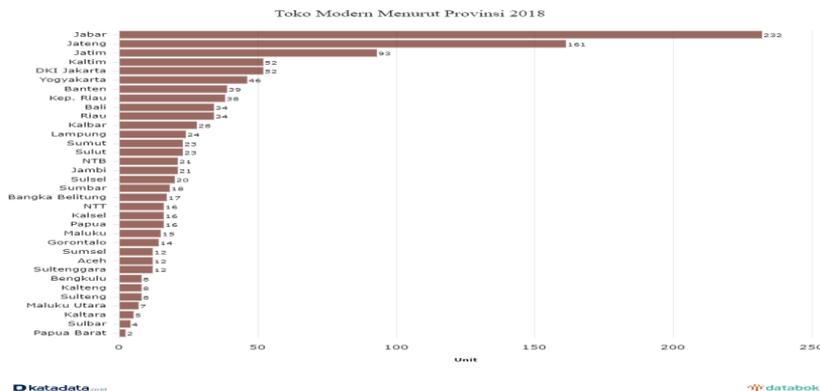
# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Masalah

Saat ini negara kita sedang mengalami masa globalisasi yang berarti terbukanya akses untuk melihat serta mempelajari budaya asing, selain itu globalisasi juga memiliki dampak positif maupun negatif. Salah satunya yaitu berubahnya budaya (*culture*) pada masyarakat.

Jika pada jaman dahulu untuk memenuhi kebutuhan hidup ketika pagi buta mereka harus kepasar tradisional untuk membeli bahan masakan tetapi saat ini sudah tidak perlu seperti itu lagi, dengan adanya pasar modern kita cukup berbelanja disana tanpa perlu berjalan jauh karena hampir disepanjang jalan setidaknya terdapat 1 pasar modern ataupun minimarket dan tidak terikat oleh waktu sehingga jika ingin berbelanja siang haripun tidak masalah tanpa kuatir kehabisan barang yang ingin dibeli.

Menurut survei yang dilakukan oleh Katadata pada periode Januari hingga Maret 2018, bahwasanya pasar modern terus berkembang sehingga membuat beberapa orang melihat potensi usaha dan turut serta membuka gerai ritel pasar modern, berikut adalah data total pasar modern menurut provinsi tahun 2018.



Gambar 1.1 Toko Modern Menurut Provinsi

Sumber: Katadata 2018

Penggunaan uang elektronik atau *emoney* sebagai alat pembayaran dapat memberikan manfaat sebagai berikut: memberikan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi pembayaran tanpa perlu membawa uang tunai, tidak lagi menerima

uang kembalian dalam bentuk barang (seperti permen) akibat pedagang tidak mempunyai uang kembalian bernilai kecil (receh), sangat *applicable* untuk transaksi massal yang nilainya kecil namun frekuensinya tinggi seperti transportasi, parkir, toll, *fast food*, dll. Walaupun di satu sisi terdapat beberapa manfaat dari uang elektronik, tetapi tetap saja uang elektronik (*e-money*) memiliki beberapa resiko sebagai berikut: risiko *e-money* hilang dan dapat digunakan oleh pihak lain dikarenakan pada dasarnya sistem kerja *e-money* sama seperti uang tunai apabila uang tersebut hilang maka tidak dapat diklaim kepada penerbit, risiko karena minimnya pemahaman konsumen tentang cara melakukan pembayaran menggunakan aplikasi *e-money*. Tetapi perkembangan uang elektronik (*e-money*) setiap tahunnya terus mengalami pertumbuhan, hal tersebut dapat dilihat dari grafik transaksi uang elektronik yang terus menerus mengalami peningkatan.

Aplikasi *e-money* saat ini sudah banyak beredar dikalangan masyarakat salah satunya adalah aplikasi uang elektronik (*emoney*) yang bernama di *i.saku*. Dibuat oleh PT. Inti Dunia Sukses yang sekarang sedang bekerjasama dengan Indomaret sebagai alat pembayaran resmi di indomaret dan saat ini aplikasi *i.saku* yang sudah tersedia di appstore dan playstore sedangkan untuk di playstore sudah diunduh lebih dari 1 miliar dan memiliki rating yang cukup tinggi yaitu 4,5 dari 5 bintang. Selain itu perkembangan *i.saku* sendiri memudahkan para konsumen dalam melakukan pembayaran, jika pada jaman dulu dalam bertransaksi masih menggunakan sistem tunai sehingga konsumen harus mempersiapkan uang banyak yang terkesan sangat ribet dan tidak efisien saat ini cukup hanya membawa satu kartu maka semua macam pembayaran dapat dibayar kan dengan cepat tentu hal ini membantu efisiensi waktu bagi konsumen itu sendiri. Dengan memiliki aplikasi *i.saku* konsumen mendapat beberapa keuntungan seperti mudah dalam hal transaksi. *Isaku* sendiri memiliki uang digital berbentuk saldo yang dapat ditarik tunai, dapat melakukan pembayaran transaksi dan transfer dana. Selain itu dengan menggunakan *i.saku* sendiri akan mendapatkan point setiap belanja di indomaret dengan akumulasi setiap belanja kelipatan Rp. 1.000 akan mendapatkan 1 point.

Poin yang telah di kumpulkan dapat di *redeem* untuk potongan belanja langsung ataupun dapat ditukarkan dengan produk-produk tertentu. Untuk dapat *me-reedem* kupon dan poin tersebut maka pelanggan harus memiliki aplikasi Indomaret Poinku. Indomaret

Poinku merupakan program membership yang dilengkapi beberapa fitur seperti pengumpulan stamp, poin, informasi promosi dan alat pembayaran digital atau i.saku.

Guna memperoleh faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan minimarket Indomaret dengan menggunakan aplikasi membership Indomaret poinku dan sebagai upaya untuk melakukan perbaikan di masa yang akan datang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh aplikasi indomaret poinku, potongan harga dan hadiah undian terhadap kepuasan pelanggan Indomaret (Studi kasus pada Indomaret Banjaran Residence)**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Pelanggan yang datang ke toko terkadang tidak membawa *handphone* saat berbelanja.
2. Banyaknya pelanggan yang belum tahu mengenai aplikasi Indomaret poinku.
3. Lingkungan sekitar toko yang memiliki ekonomi menengah ke atas, membuat aplikasi ini kurang diminati untuk diunduh.
4. Keterbatasan memori *handphone* membuat pelanggan enggan menginstal aplikasi Indomaret poinku.
5. Aplikasi Indomaret poinku tidak mendapatkan poin untuk produk-produk tertentu seperti rokok, susu bayi dibawah 1 tahun, LPG, dan pembayaran.
6. Pelanggan harus mengumpulkan terlebih dahulu poin dan stamp untuk menukar produk atau untuk mendapatkan potongan belanja.
7. Kurangnya promosi yang dilakukan oleh tim toko sehingga banyak yang tidak mengetahui aplikasi Indomaret poinku.

## **1.3. Pembatasan Masalah**

Hasil identifikasi masalah yang ada di minimarket Indomaret menunjukkan bahwa permasalahan yang ada cukup banyak. Guna mencegah mengembangnya penelitian maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapannya pemecahan masalahnya lebih terarah. Oleh sebab itu penulis membatasi penelitian ini hanya pada Pengaruh

Aplikasi Indomaret Poinku, Potongan Harga dan Hadiah Undian Terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret.

#### **1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah aplikasi Indomaret Poinku berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah potongan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apakah hadiah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
4. Apakah aplikasi Indomaret poinku, potongan harga dan hadiah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Melihat rumusan masalah di atas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah aplikasi Indomaret Poinku berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengetahui apakah potongan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Untuk mengetahui apakah hadiah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
4. Untuk mengetahui apakah aplikasi Indomaret poinku, potongan harga dan hadiah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dapat menjadi nilai tambah jika berbelanja dengan menggunakan aplikasi Indomaret poinku.
2. Membantu meningkatkan loyalitas pelanggan dengan berbelanja di minimarket Indomaret.

3. Secara tidak langsung meningkatkan hubungan antara tim toko dengan para pelanggannya.

### **1.7. Sistematika Penulisan**

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, devinisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

#### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Berisi tentang bebagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.