



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

TESIS

**ANALISIS PENILAIAN KONSUMEN
TERHADAP PERANAN SISTEM INFORMASI
PADA ALFA DAN GARDENA SUPERMARKET**

Diajukan oleh :

EVA DEWI WAHYUNIWATY UTOMO

No. Mhs. : 98.260/PS/MM

Nirm : 980051051302130017

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR MAGISTER MANAJEMEN

1999



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

Tesis#mm'99

TANDA PERSETUJUAN TESIS

N a m a : Eva Dewi Wahyuniwaty Utomo
Nomor Mahasiswa : 98.260/PS/MM
NIRM : 980051051302130017
Konsentrasi : PEMASARAN
Judul tesis : Analisis Penilaian Konsumen Terhadap Peranan
Sistem Informasi Pada Alfa Dan Gardena Supermarket

Tanggal, 17 September 1999

Tanggal, 17 September 1999

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Ir. Peter F. Kaming, M.Eng.

Ir. FX. Junaedi Utomo, M.Eng.



Direktur Program,

Dr. Ir. Peter F. Kaming, M. Eng.

INTISARI

ANALISIS PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP PERANAN SISTEM INFORMASI PADA ALFA DAN GARDENA SUPERMARKET

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan komparasi penilaian konsumen terhadap peranan Sistem Informasi (SI) pada Alfa dan Gardena Supermarket.

Responden penelitian ini adalah para konsumen yang pernah berbelanja di Alfa dan Gardena Supermarket. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner, wawancara, dan observasi. Kuisisioner yang telah disebar sebanyak 100 orang, dan telah kembali sebanyak 90%. Teknik analisis data menggunakan One Way Anova (F-Test).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian konsumen terhadap peranan Sistem Informasi (SI) pada Alfa dan Gardena Supermarket mempunyai perbedaan yang significance. Perbedaan tersebut dipandang dari segi tata letak (layout), produk, harga dan transaksi penjualan. Penelitian ini menunjukkan bahwa konsumen lebih memilih Alfa Supermarket dibandingkan Gardena Supermarket dari segi tata letak (layout), produk, harga, dan transaksi penjualan. Penemuan itu memberi indikasi bahwa konsumen lebih memilih berbelanja pada supermarket yang menyediakan penggunaan teknologi informasi yang lebih baik.

ABSTRACT

THE ANALYSIS OF CONSUMERS' PERCEPTION ABOUT THE ROLE OF INFORMATION SYSTEM AT ALFA AND GARDENA SUPERMARKET

This research intended to compare perception of consumers regarding the role of Information System (SI) between Alfa and Gardena Supermarket.

The respondents are the consumers who ever shopping at Alfa and Gardena Supermarket. Data collection was carried out by giving questionnaire, supported by interview, and observations. Questionnaire has been given to 100 people and returned by 90%. Analysis technique uses One Way Anova (F-test).

The result of this research indicates that consumers' perception about the role of Information System(IS) at Alfa and Gardena Supermarket has significant difference. That difference is viewed from aspect of layout, product, price, and sales transaction. This research indicates that consumers prefer to shop at Alfa Supermarket more than Gardena Supermarket from aspect of layout, product, price, and sales transaction. The result indicates that consumers have preference to shop at supermarket which provides better use of information technology.

MOSTO

Segala sesuatu yang dijumpai tanganmu untuk dikerjakan, kerjakanlah itu sekuat tenaga, karena tak ada pekerjaan, pertimbangan, pengetahuan, dan hikmat dalam dunia orang mati, ke mana engkau akan pergi (Pengkhotbah 9:10).

Seorang sahabat menaruh kasih setiap waktu, dan menjadi seorang saudara dalam kesukaran (Amsal 17:17).

Takut akan Tuhan adalah didikan yang mendatangkan hikmat, dan kerendahan hati mendahului kehormatan (Amsal 15:33).

Hati orang berpengertian mencari pengetahuan, tetapi mulut orang bebal sibuk dengan kebodohan (Amsal 15:14).

Hati manusia memikir-mikirkan jalannya, tetapi Tuhanlah yang menentukan arah langkahnya (Amsal 16:9).

Perkataan yang menyenangkan adalah seperti sarang madu, manis bagi hati dan obat bagi tulang-tulang (Amsal 16:24).

PERSEMBAHAN



Kupersembahkan kepada :

*Allah Bapa Yang Maha Kuasa,
Mamiku tercinta,
Adik-adikku terkasih,
Sahabat dan Teman-temanku yang terkasih.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah Bapa Yang Maha Kuasa yang telah mencurahkan karunia rahmat dan cinta kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini tepat pada waktunya.

Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Magister Manajemen pada Pasca Sarjana Program Magister Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Laporan tesis ini disusun berdasarkan penelitian yang penulis lakukan pada Alfa dan Gardena Supermarket. Laporan ini dapat diselesaikan dengan baik dan lancar berkat bantuan, dorongan, dukungan doa, dan kerjasama baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu pada kesempatan ini perkenankan penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir.Peter F. Kaming, M.Eng

Selaku direktur Pasca Sarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan selaku dosen pembimbing I yang telah banyak membimbing dan mengarahkan dari awal sampai akhir dalam penulisan tesis ini.

2. Bapak Ir. FX. Junaedi Utomo, M. Eng

Selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dari awal hingga terselesainya tesis ini.

3. Bapak Drs. YB. Sigit Hutomo, M.Bus

Selaku ketua Program Magister Manajemen Pasca Sarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

4. Bapak Slamet Santosa

Selaku asisten manager Alfa Supermarket yang telah memberikan ijin untuk penelitian dan telah banyak memberikan data beserta penjelasan yang diperlukan kepada penulis sehingga penelitian ini dapat selesai dengan lancar.

5. Bapak N.Z.A. Manuputty

Selaku General Manager Gardena Supermarket yang telah memberikan ijin untuk penelitian dan telah banyak memberikan data beserta penjelasan yang diperlukan kepada penulis sehingga penelitian ini dapat selesai dengan lancar.

6. Bapak dan Ibu Dosen Pasca Sarjana yang telah membantu penulis dari awal kuliah hingga akhir kuliah dan sampai dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.

7. Bapak dan Ibu bagian Admisi dan bagian Laboratorium Komputer selaku karyawan dan karyawan Pasca Sarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan fasilitas kepada penulis baik selama kuliah maupun selama penyusunan tesis.

8. Mami tercinta yang telah membiayai penulis kuliah sampai selesai dan adik-adikku yang ikut memberikan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan lancar.

9. Sahabat dan teman-temanku yang terkasih dari Magister Manajemen: Tan Kian Gee, Andi, Henny, Bini, Untung, Johan, Joppy, dan Setiadi yang telah banyak memberikan semangat, bantuan, dan dorongan kepada penulis yang ikut membantu dalam menyelesaikan tesis ini.

10. Teman-temanku yang terkasih dari Magister Teknik: Supri dan Rina yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis.
11. Bapak Pendeta Jacob dan Ibu Jacob yang telah membantu dan mendukung dalam doa sampai selesainya tesis ini.
12. Sahabat dan teman-temanku seiman dalam Kristus: Cik Diana, Andri dan Sellya yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini,serta dukungan doa yang ikut memperkuat kelancaran tesis ini.
13. Semua Pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang ikut membantu menyelesaikan penyusunan tesis ini.

Semoga kebaikan Bapak, Ibu, Saudara, Saudari, sahabat dan teman-teman mendapat balasan yang setimpal dari Allah Bapa Yang Maha Kuasa.

Penulis menyadari bahwa laporan tesis ini sangatlah sederhana dan jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan dan ilmu yang penulis miliki. Oleh karena itu saran dan kritik yang dapat membantu menyumbangkan pikiran demi perbaikan isi serta penulisan tesis ini akan selalu penulis terima dengan senang hati. Semoga karya penulisan ini memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 9 September 1999

Penulis

(Eva Dewi Wahyuniwaty)

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR INTISARI.....	iii
LEMBAR ABSTRACT.....	iv
LEMBAR MOTTO.....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Tujuan Penelitian.....	4
1.6. Organisasi Dari Tesis.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1.Pengertian Dan Peranan Sistem Informasi.....	6
2.1.1.Pengertian Sistem Informasi.....	6
2.1.2.Peranan Sistem Informasi.....	7

2.2. Pengertian Retailing (Pemasaran Eceran).....	8
2.3. Lingkungan Retail.....	11
2.4. Strategi Pemasaran Retail.....	15
2.5. Pemberian Tanda Barang Dagangan.....	16
2.5.1. Sistem Pemberian Tanda Berdasarkan Komputer.....	17
2.5.2. Sistem Penjualan di Tempat Secara Elektronik.....	19
2.5.3. Memasukkan informasi.....	20
2.6. Menciptakan Suasana Pembeli.....	22
2.7. Dasar Tata Letak Toko.....	22
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	26
3.1. Sejarah Perkembangan Perusahaan.....	26
3.1.1. Alfa Supermarket.....	26
3.1.1.1. Lokasi Perusahaan.....	27
3.1.1.2. Strategi Perusahaan.....	28
3.1.1.3. Struktur Organisasi.....	29
3.1.2. Gardena Supermarket.....	38
3.1.2.1. Strategi Perusahaan.....	40
3.1.2.2. Struktur Organisasi.....	41
BAB IV METODE STUDI.....	46
4.1. Pembagian Kuisisioner.....	46
4.2. Metodologi Penelitian.....	47
4.3. Teori Analisis Anova.....	50

BAB V	HASIL ANALISIS DAN DISKUSI	53
5.1.	Analisis Karakteristik Konsumen.....	53
5.1.1.	Analisis Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
5.1.2.	Analisis Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	54
5.1.3.	Analisis Berdasarkan Pekerjaan.....	54
5.1.4.	Analisis Berdasarkan Waktu Berbelanja Dalam Sebulan.....	55
5.1.5.	Analisis Berdasarkan Jumlah Uang Yang Dibelanjakan Sebulan	56
5.1.6.	Analisis Berdasarkan Usia.....	57
5.2.	Analisis Anova (F-test).....	58
5.2.1.	Analisis Berdasarkan Tata Letak (Layout).....	58
5.2.2.	Analisis Berdasarkan Produk.....	59
5.2.3.	Analisis Berdasarkan Harga.....	61
5.2.4.	Analisis Berdasarkan Transaksi Penjualan.....	62
5.3.	Analisis komparasi.....	63
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....		67
LAMPIRAN.....		68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.5.1. Sistem UPC.....	18
Gambar 3.1.1. Struktur Organisasi Alfa TGR-Yogya.....	37
Gambar 3.1.2. Struktur Organisasi Gardena.....	45
Gambar 4.3. Kurva Probabilitas Anova (F-test).....	51
Gambar 5.1.1. Analisis Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Gambar 5.1.2. Analisis Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pendidikan Terakhir...	54
Gambar 5.1.3. Analisis Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pekerjaan.....	55
Gambar 5.1.4. Analisis Karakteristik Konsumen Berdasarkan Waktu Berbelanja Dalam Sebulan.....	56
Gambar 5.1.5. Analisis Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jumlah Uang Yang Dibelanjakan Sebulan.....	57
Gambar 5.1.6. Analisis Karakteristik Konsumen Berdasarkan Usia.....	58
Gambar 5.2.1. Kurva Probabilitas Berdasarkan Tata Letak (Layout).....	59
Gambar 5.2.2. Kurva Probabilitas Berdasarkan Produk.....	60
Gambar 5.2.3. Kurva Probabilitas Berdasarkan Harga.....	61
Gambar 5.2.4. Kurva Probabilitas Berdasarkan Transaksi Penjualan.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian

Lampiran 2. Kuisisioner Penelitian

Lampiran 3. Hasil Data Kuisisioner Dari Konsumen Alfa Dan Gardena Supermarket

Lampiran 4. Data Karakteristik Konsumen Alfa Dan Gardena Supermarket

Lampiran 5. Hasil Mean Alfa Dan Gardena Supermarket

Lampiran 6. Oneway Anova

Lampiran 7. Statistik Frekuensi