

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan perbaikan terhadap proses bisnis yang terdapat pada retail tradisional X di kota Singkawang berdasarkan perbedaan karakteristik dan perilaku konsumen pada saat berbelanja di retail tradisional maupun di retail modern. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode observasi dan wawancara menggunakan daftar perilaku dan karakteristik konsumen baik di retail modern maupun di retail tradisional serta daftar beberapa pertanyaan mengenai retail tradisional.

Metodologi penelitian merupakan metode kualitatif yang terdiri dari beberapa tahapan yaitu tahap pendahuluan, tahap pengambilan data, tahap analisis dan pembahasan dan tahap kesimpulan dan saran yang dijelaskan pada gambar 3.1.. Berikut adalah penjelasan mengenai tahapan penelitian yang dilakukan.

3.1. Tahap Pendahuluan

Tahap pendahuluan merupakan tahap awal dari penelitian yang terdiri dari studi pustaka dan penentuan objek/lokasi penelitian. Studi pustaka dilakukan untuk menentukan topik penelitian dan metodologi penelitian berdasarkan penelitian sebelumnya yang terdapat pada jurnal-jurnal, buku, *e-book* maupun artikel. Setelah menemukan topik mengenai traditional retailing, penulis membatasi studi pustaka mengenai traditional retailing.

Penentuan objek/ lokasi penelitian dilakukan setelah penentuan topik mengenai retailing. Objek penelitian yang dipilih adalah salah satu retail tradisional/ toko kelontong di kota Singkawang. Pada tahapan ini, penulis mengidentifikasi proses bisnis, *layout* toko dan kendala yang terjadi yang dilakukan dengan observasi dan wawancara. Setelah dilakukan observasi dan wawancara terhadap pemilik retail tradisional X ditemukan beberapa kendala yang terjadi pada retail tradisional beberapa diantaranya adalah proses bisnis yang dijalankan masih manual, penurunan jumlah pengunjung yang salah satu penyebabnya adalah retail modern mulai bermunculan di kota Singkawang.

Berdasarkan kendala yang ditemukan pada retail tradisional X, tujuan penelitian adalah untuk memberikan rancangan perbaikan terhadap retail tradisional X agar dapat mempertahankan konsumennya sehingga tetap bertahan di dunia persaingan *retailing*.

3.2. Tahap Pengambilan Data

Tahap pengambilan data dilakukan dengan observasi dan wawancara. Observasi merupakan teknik pengambilan data yang dilakukan langsung di tempat penelitian sehingga penulis dapat memahami keseluruhan proses bisnis yang dijalankan pada retail tradisional selain itu observasi juga dilakukan untuk mengetahui perilaku dan karakteristik konsumen baik di retail tradisional maupun retail modern. Observasi pada retail tradisional dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai proses bisnis secara keseluruhan, *stock opname*, data penjualan dan data pembelian selama 1 periode dan perilaku konsumen pada saat berbelanja.

Selain itu, observasi dilakukan terhadap 30 konsumen yang mengunjungi retail tradisional dan modern untuk mendapatkan perilaku konsumen pada saat berbelanja pada kedua retail tersebut. Perilaku karakteristik konsumen tersebut dibuat di dalam daftar tabel karakteristik konsumen. Kemudian dilakukan observasi pada tanggal 14 September 2015 hingga 27 September 2015 terhadap masing-masing 30 konsumen pengunjung retail tradisional maupun retail modern.

Berikut adalah detail pengambilan data baik di retail tradisional maupun retail modern.

- a. Menyiapkan lembar data pengamatan (lembar data pengamatan khusus retail tradisional dan retail modern).
- b. Mengunjungi retail tradisional *X* dan retail modern *Hypermart*
- c. Mengamati perilaku konsumen yang datang berdasarkan lembar pengamatan.
- d. Mengisi lembar pengamatan (lampiran 1 dan lampiran 2)

Ketika konsumen datang, observer mengikuti konsumen dan mengamati perilaku yang dilakukan. Misalnya pada fase kedatangan konsumen melakukan beberapa perilaku yang disebutkan pada point a, c, d maka diberi centang pada baris a, c, d pada kolom konsumen tersebut. Tanda centang pada lembar pengamatan menunjukkan konsumen melakukan perilaku pada point di setiap fase. Rekapitulasi tidak dilakukan pada kolom hal ini dikarenakan 1 konsumen dapat melakukan lebih dari 1 perilaku di setiap fase. Rekapitulasi baris menunjukkan total konsumen yang melakukan perilaku pada setiap poin di setiap fase.

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab dengan pemilik retail tradisional, pengunjung dan karyawan retail modern maupun retail tradisional. Wawancara dilakukan kepada pengunjung retail

tradisional yang dapat memberikan informasi berdasarkan kejadian sebenarnya sehingga dapat mewakili pengunjung lainnya. Pertanyaan yang diajukan kepada pengunjung retail tradisional dilakukan berdasarkan daftar pertanyaan yang telah dibuat oleh penulis. Informasi yang diberikan konsumen dijadikan sebagai dasar perancangan perbaikan pada retail tradisional.

3.3. Tahap Analisis dan Pembahasan

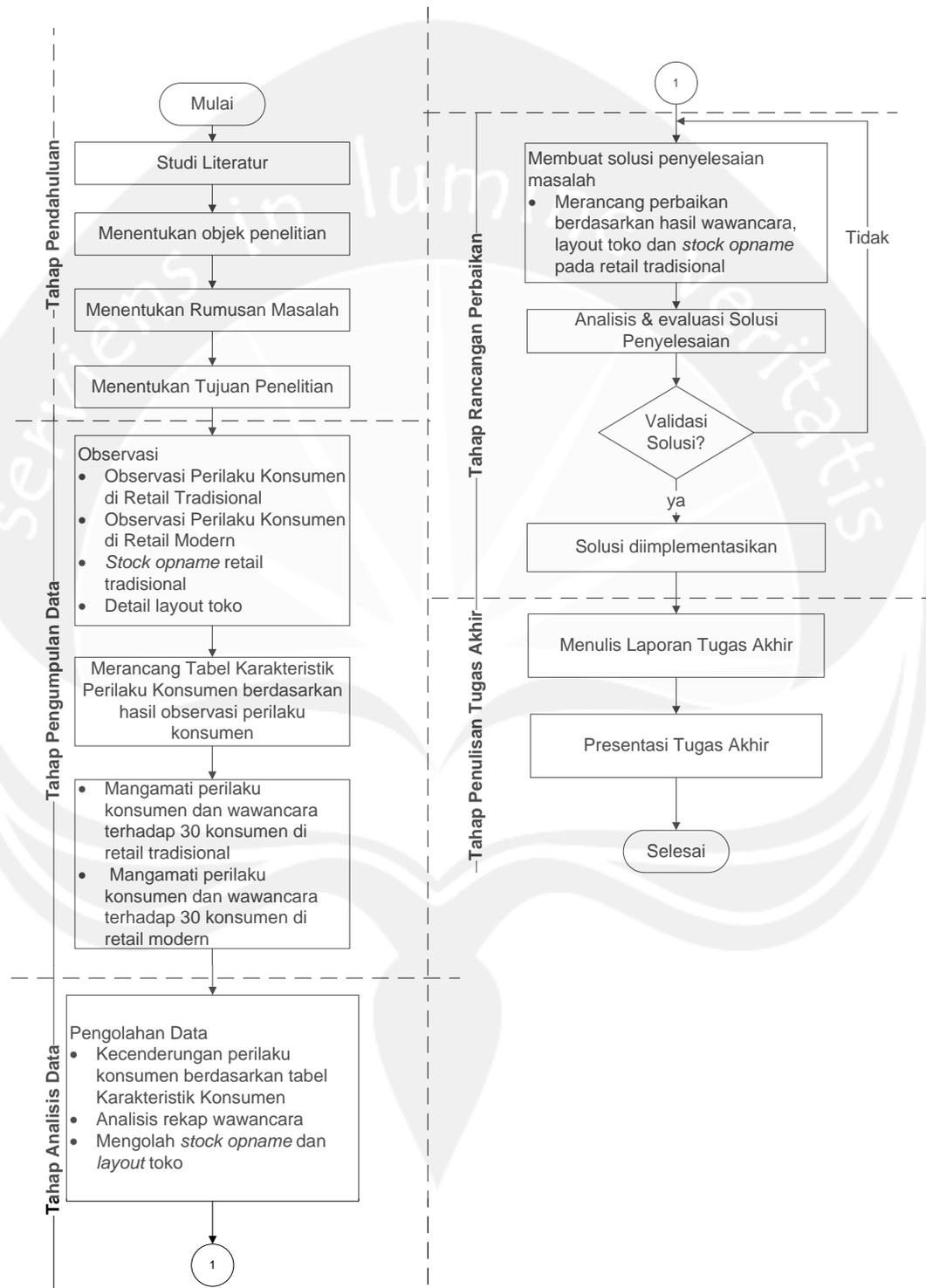
Setelah melakukan proses pengambilan data yang dilakukan dengan teknik observasi dan wawancara, dilakukan analisis terhadap perilaku konsumen baik di retail modern dan retail tradisional sehingga dapat ditemukan perbedaan perilaku konsumen retail modern dan retail tradisional, rekap wawancara dan juga *stock opname* pada retail tradisional. Perilaku konsumen yang terjadi pada kedua retail direkap ke dalam tabel berisi frekuensi setiap perilaku konsumen sehingga dapat dilihat perilaku yang paling banyak dilakukan oleh konsumen dan berdasarkan dapat digunakan sebagai acuan perbaikan untuk manajemen retail tradisional x di kota Singkawang sehingga retail tradisional X dapat tetap bertahan di dunia *retailing*.

Pembahasan yang dilakukan adalah mengenai rancangan perbaikan yang digunakan berdasarkan analisis perilaku konsumen baik di retail tradisional dan retail modern yang dijadikan sebagai acuan perbaikan. Selain itu, *stock opname* produk dan *layout* pada retail tradisional juga dijadikan sebagai acuan untuk merancang perbaikan. Sehingga rancangan perbaikan ini dapat membantu retail tradisional X untuk tetap bertahan di dunia *retailing*.

Dalam pembuatan perancangan perbaikan *display* retail tradisional X dibutuhkan data pelengkap seperti data pembelian produk yang ditawarkan untuk mengidentifikasi kategori termasuk ke dalam produk *slow moving* ataupun *fast moving*. Data yang digunakan merupakan data pembelian yang dilakukan retail tradisional X pada periode Juli 2015 hingga Desember 2015.

3.4. Tahap Kesimpulan dan Saran

Tahapan ini merupakan kesimpulan hasil penelitian yang merupakan jawaban dari perumusan masalah pada penelitian ini. Saran yang diberikan dapat dijadikan sebagai masukan sebagai perbaikan manajemen pada retail tradisional.



Gambar 3.1. Flowchart Metodologi Penelitian