



## BAGIAN 2

---

# *STORE-BASED RETAILING*



# TIPE RETAILER

---

Retailer dibagi berdasarkan:

- Tipe barang dan jasa yang ditawarkan kepada konsumen
- Retail Mix (Bauran Retail) untuk memuaskan kebutuhan konsumen
- Tingkatan (level) dimana mereka menawarkan barang dan jasa

Fokus bahasan ini adalah pada barang dan jasa yang ditawarkan di lingkungan toko



# SIFAT DAN KARAKTERISTIK RETAIL MIX

---

Retail Mix (Bauran Retail) terdiri 4 komponen:

1. Tipe barang yang dijual (Type of merchandise)
2. Jenis dan macam barang yang dijual (perbedaan dan keanekaragaman barang yang dijual)
3. Level layanan pelanggan
4. Harga barang

Pengecer (Retailer) dapat mempelajari pesaingnya melalui perbandingan toko (comparison shopping)

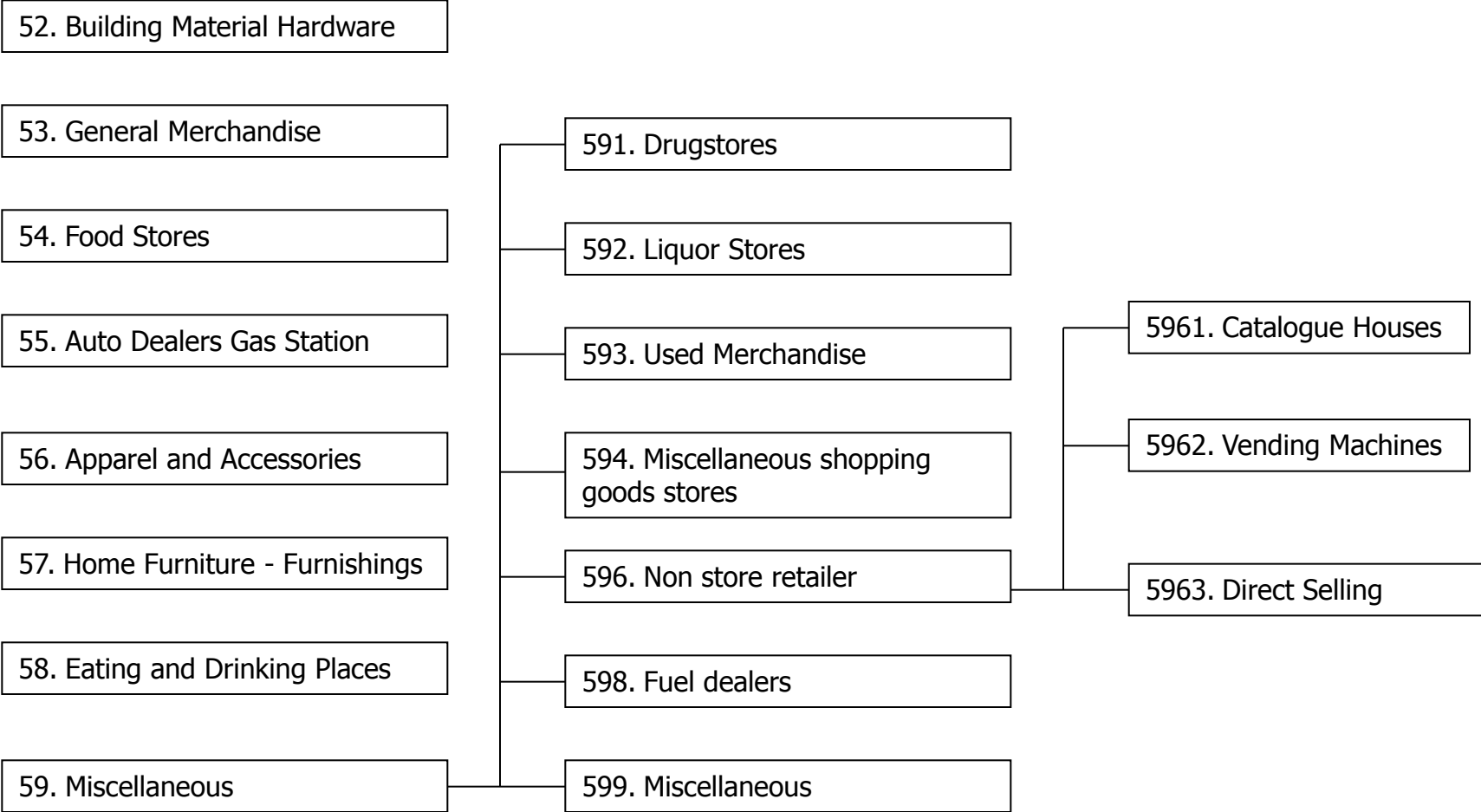


# 1. Type of Merchandise

---

- Perusahaan retail Amerika menggunakan kategori Standard Industrial Classification (SIC) untuk membedakan tipe barang yang dijual, dengan menggunakan kode 2,3 atau 4 digit

# Contoh: Standard Industrial Classification Systems for Retailers





## 2. Jenis dan macam barang (Variety and Assortment)

---

- Variety: sejumlah kategori barang yang ditawarkan retailer (Merchandise categories) → Keluasan barang (Breadth of merchandise)
  - Assortment: item yang berbeda dalam kategori barang (different items in merchandise categories) → kedalaman barang (depth of merchandise)
- Masing-masing item barang yang berbeda disebut SKU (Stock Keeping Unit)



## Contoh:

---

- Department Stores, discount stores dan Toys Store semuanya menjual boneka
- Department Stores → menjual banyak kategori barang selain boneka (Banyak variety)
- Toys Stores menjual lebih banyak tipe boneka (model, ukuran, merek dan macamnya) → deeper assortment



### 3. Layanan Pelanggan (Customer Service)

---

- Retailer juga membedakan dari sisi layanan kepada pelanggan
- Pelanggan berharap retailer dapat memberikan berbagai layanan, seperti layanan personal, area parkir, dan tampilan (display) barang yang ditawarkan
- Layanan yang diberikan ada yang bersifat gratis dan ada pula yang harus membayar

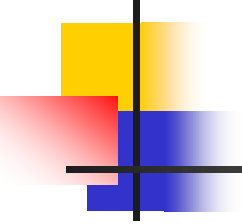




## 4. Harga Barang (Price-Cost Trade-off)

---

- Penentuan harga didasarkan pada biaya yang dikeluarkan
- Department store biasanya menawarkan produk pada harga yang lebih tinggi, karena berbagai biaya yang dikeluarkan, seperti biaya untuk menyediakan berbagai macam barang yang mengikuti mode, pemberian diskon jika salah dalam memproyeksikan selera konsumen, memberikan layanan yang berbeda dalam personal selling, dan mahalannya biaya sewa lokasi yang strategis (mall location)

- 
- 
- Disisi lain, toko diskon (discount stores) ditujukan untuk konsumen yang membutuhkan barang dengan harga lebih murah dan tidak terlalu tertarik dengan layanan yang diberikan maupun jenis dan macam barang yang ditawarkan (*merchandise sizes and colors*)



# TREN DALAM INDUSTRI RETAIL

---

- Keragaman retailer yang semakin tinggi (*diversity of retailers*)
- Meningkatnya konsentrasi industri (*industry concentration*)
- Globalisasi:
  - Pasar domestik semakin jenuh
  - Skill dan system
  - Hambatan tarif



# FOOD RETAILERS (RITEL BERORIENTASI MAKANAN)

---

- Supermarket konvensional
- Superstore
- Combination Stores
- Supercenters
- Warehouse Club
- Convenience Stores



# SUPERMARKET KONVENSIONAL (*CONVENTIONAL SUPERMARKET*)

---

- Is a self-service food store offering groceries, meat, and produce with limited sales of nonfood items, such as health and beauty aids and general merchandise.
- Retail jenis ini sebagian besar menggunakan media iklan untuk mempromosikan produknya. Selain itu juga menawarkan kupon belanja yang dapat ditukarkan dengan sejumlah barang. Strategi ini disebut *Hi-lo pricing strategy*
- Sebagian lainnya menggunakan lebih sedikit promosi dan menjual hampir seluruh barang dagangannya dengan harga yang sama setiap hari → *everyday low pricing (EDLP) policy*. Biasanya harga yang ditawarkan setiap hari pada supermarket ini lebih rendah daripada harga umum di supermarket yang mengadakan promosi.



# SUPERSTORE

---

- Adalah supermarket yang ukurannya besar (20.000 m<sup>2</sup> – 50.000 m<sup>2</sup>)
- Menyediakan layanan antar, menjual roti dan kue-kue (bakery), bahan makanan mentah serta produk non makanan



# COMBINATION STORE

---

- Adalah food-based retailer yang luasnya mencapai 30.000 – 100.000 m<sup>2</sup> dan lebih dari 25% penjualannya berasal dari nonfood merchandise (seperti bunga, produk kesehatan dan kecantikan, peralatan dapur, obat-obatan, persewaan video, isi film dan lain-lain)



# SUPERCENTER

---

- Adalah toko yang memiliki luas 150.000 – 200.000 m<sup>2</sup> yang merupakan kombinasi dari superstore dan full-line discount store
- Merupakan kategori toko yang paling cepat perkembangannya (contoh: Wal-Mart Supercenter)
- Menawarkan berbagai macam barang dagangan pada harga yang lebih murah → menawarkan *one-stop shopping*





# WAREHOUSE CLUB

---

- Adalah retailer yang menawarkan secara terbatas item (assortment) bahan makanan dan barang dagangan umum dengan sedikit layanan pada harga yang murah kepada konsumen terbatas dan usaha kecil
- Luas toko sekitar 100.000 m<sup>2</sup> dan berlokasi di daerah yang biaya sewanya rendah.
- Interiornya sederhana dan lantai beton sehingga alat angkut berupa forklift dapat dioperasikan



# CONVENIENCE STORE

---

- Adalah toko yang menawarkan variety dan assortment (jenis dan macam barang) yang terbatas, dengan ukuran toko seluas 2.000 – 3.000 m<sup>2</sup>
- Convenience store memberikan kepada konsumen layanan cepat dalam pencarian barang dan tanpa antrian panjang
- Harga yang ditawarkan lebih mahal daripada di supermarket



# GENERAL MERCHANDISE RETAILERS

---

- Department Stores
- Discount Stores
- Specialty Stores
- Drugstores
- Category Specialist
- Home improvement centers
- Off-price stores
- Hypermarket



# DEPARTMENT STORES

---

- Adalah retailer yang menawarkan variety dan assortment merchandise yang luas, layanan jasa kepada konsumen, serta mengorganisirnya ke dalam berbagai departemen yang masing-masing menjual barang yang spesifik dan lokasi tertentu (Contoh: Sears, JC. Penney)
- *A Least Department* adalah suatu tempat di dalam toko yang disewakan kepada pihak lain



# DISCOUNT STORE

---

- Adalah sebuah retail yang menawarkan jenis barang yang banyak, layanan jasa terbatas, dan harga rendah. Disebut juga *Full-line discount store*
- Mereka menawarkan merk-merk produk nasional tetapi kurang terkenal dibandingkan yang ada di department store



# SPECIALTY STORES

---

- Jenis toko ini berkonsentrasi pada sejumlah kategori barang yang terbatas dan memberikan layanan jasa yang tinggi
- Luas area hanya sekitar 8.000 m<sup>2</sup>



# DRUGSTORE

---

- Adalah toko yang khusus menyediakan barang-barang kesehatan (50% berupa obat-obatan)
- Menggunakan sistem yang memberikan waktu khusus bagi apoteker untuk memberikan jasa layanan pribadi



# CATEGORY SPECIALIST

---

- Adalah sebuah discount store yang menawarkan sedikit macam barang (variety) tetapi itemnya lebih banyak





# HOME IMPROVEMENT CENTERS

---

- Kategori spesialis yang menawarkan bahan dan material rumah yang digunakan untuk keperluan sendiri maupun untuk kontraktor
- Khusus untuk bahan keperluan rumah (home)



# OFF-PRICE RETAILERS

---

- Menawarkan produk dengan brand name yang tidak konsisten, fashion-oriented pada harga rendah
- Retailer dapat menjual brand-name dan kadang label desainer dengan harga rendah dengan tujuan pembelian unik dan kepraktisan



# HYPERMARKETS

---

- Adalah retail store yang sangat besar yang menawarkan barang dagangan dengan harga rendah
- Kombinasi dari discount store dan superstore food retailer dalam sebuah warehouse
- Menawarkan lebih dari 50.000 item barang yang berbeda



## PENGELOMPOKAN BERDASARKAN SARANA YANG DIGUNAKAN

---

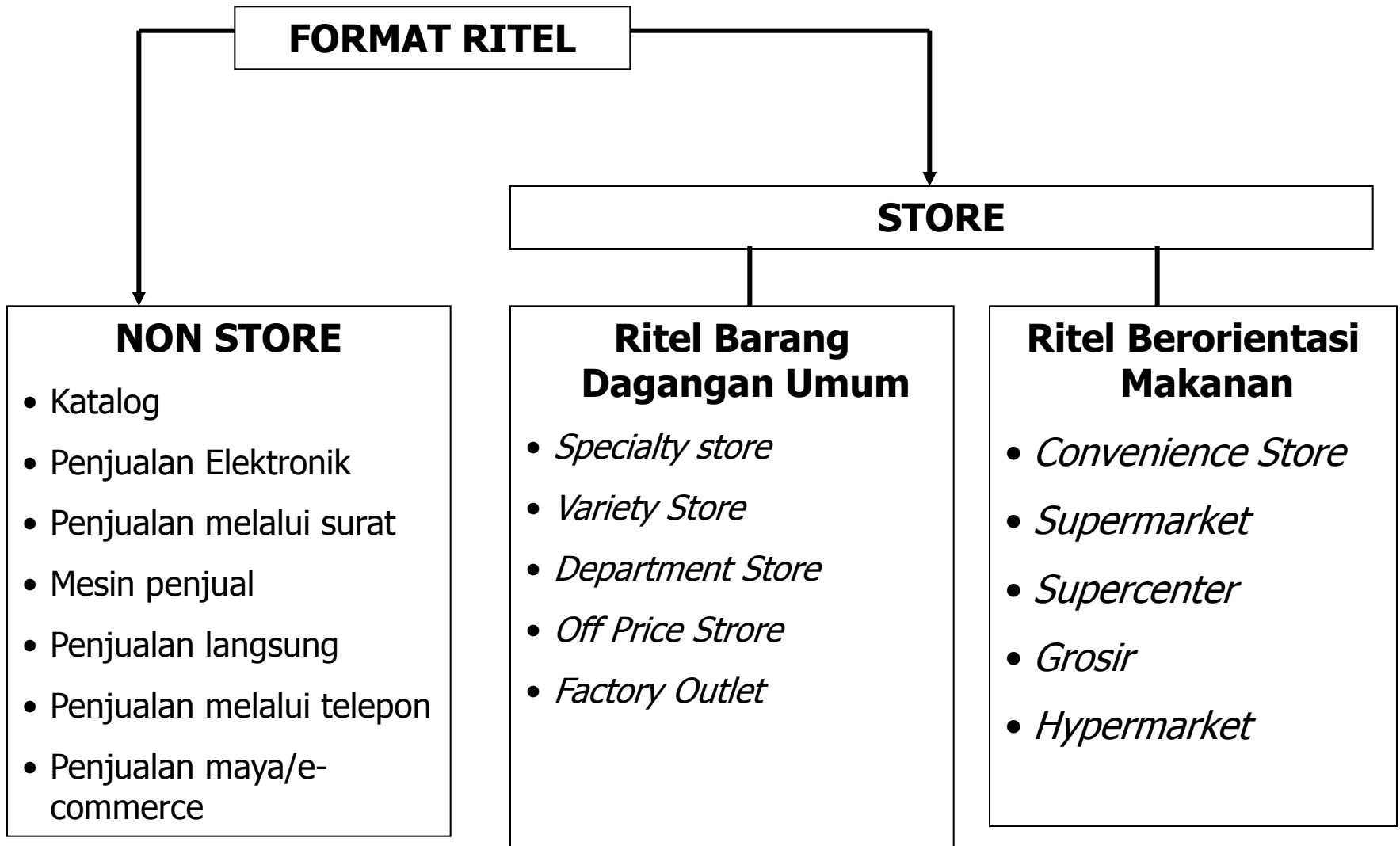
- Penjualan melalui toko
- Penjualan tidak melalui toko:
  - Ritel elektronik
  - Katalog dan pemasaran langsung
  - Penjualan langsung
  - Television home shopping
  - Vending Machine retailing



# TIPE KEPEMILIKAN

---

- Independen, Single-Store (Toko tunggal atau mandiri)
- Corporate Retail Chains (Jaringan perusahaan)
- Bentuk-bentuk kepemilikan lainnya (seperti waralaba)





# SERVICES RETAILING

---

- Type Services Retailers
- Perbedaan Services dan Merchandise Retailers