

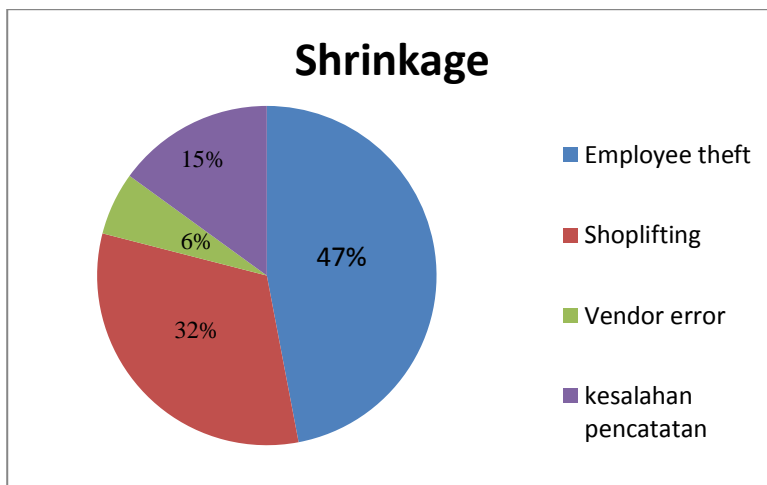
BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut hasil survei *National Retail Security* (2003), didapatkan informasi bahwa penyusutan persediaan toko selalu menjadi tantangan untuk peritel di Amerika Serikat. Penyusutan persediaan merupakan kerugian yang sangat besar bagi riteler. Menurut Bailey (2006) *shrinkage* terjadi disebabkan karena adanya pencurian oleh karyawan ritel yang telah disengaja dengan presentase 47% dari *shrinkage* yang dilakukan oleh konsumen, dan kerugian riteler AS pada tahun 2003 mencapai \$15,8 miliar.

Kehilangan *inventory* peritel bisa disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu pencurian oleh karyawan (*internal theft*), *vendor error*, pencurian oleh konsumen (*shoplifting*), kegagalan sistem atau kesalahan pencatatan. Dari keempat faktor penyebab *shrinkage* tersebut, yang menjadi perhatian ialah *internal theft* dan *shoplifting* karena kedua faktor tersebut dapat menyebabkan kerugian yang besar bagi peritel. Penelitian terkait faktor penyebab *shrinkage* yang telah dilakukan oleh sekuritas di Amerika menghasilkan temuan sebagai berikut:



Gambar 1.1 Srinkage

Sumber: National Retail Security Survey (2003, dalam Bailey, 2006)

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa penyebab terbesar *shrinkage* bersumber dari *employee theft* sebesar 47% sedangkan untuk posisi terbesar kedua yaitu 32% merupakan pencurian yang dilakukan oleh konsumen yang biasa disebut *shoplifting*, penyebab eksternal lainnya sebesar 15% yang terjadi akibat kesalahan pencatatan dan terakhir sebesar 6% yang diakibatkan oleh vendor error. Sesuai data tersebut *employee theft* menjadi penyebab *shrinkage* terbesar di bisnis ritel.

Shrinkage merupakan perbedaan antara nilai barang (*retail price*) yang dicatat berdasarkan barang yang dibeli dan diterima dengan nilai fisik barang yang ada didalam toko. Penelitian yang dilakukan oleh Bailey (2006) menjelaskan bahwa untuk mengetahui faktor-faktor timbulnya *shrinkage* maka terdapat berbagai variabel yang berpengaruh dan diantaranya adalah teori perilaku terencana (*theory of planned behavior*). TPB memiliki pengaruh terhadap *shoplifting* karena dipengaruhi oleh variabel norma subyektif (*subjective norms*), sikap (*attitude*), dan kontrol

perilaku (*perceived behavior control*) yang menimbulkan niat pencurian ritel (*shoplifting*). *Shoplifting* banyak terjadi di perusahaan ritel dan pelakunya adalah konsumen (Levy and Weitz, 2007).

Shoplifting timbul karena adanya niat konsumen untuk melakukan pencurian ditoko. Niat tersebut muncul disebabkan adanya norma subyektif, sikap dan perilaku kontrol yang tidak terkendali, biasanya *shoplifter* melakukan niat mencuri karena memiliki keterbatasan ekonomi dan kepribadian yang labil. Hal ini, terkadang dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal yang ada didalam diri seseorang. *Theory of plan behaviour* merupakan unsur kontrol perilaku yang dirasakan dapat mempengaruhi perilaku sebagai faktor tambahan yang mempengaruhi minat untuk menggunakannya (Hamzah,2009). Sedangkan niat untuk berperilaku tersebut dipengaruhi oleh variabel sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norm*), dan kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioural control*).

Norma subyektif (*subjective norms*) berpengaruh terhadap *shoplifting* karena sebagai tekanan sosial yang dirasakan untuk melakukan perilaku yang diinginkan baik secara positif maupun negatif. Sikap (*attitude*) berpengaruh terhadap *shoplifting* karena berkaitan dengan sejauh mana seseorang merasakan perilaku didalam diri yang menguntungkan atau merugikan. Kontrol perilaku (*perceived behavior control*) berpengaruh terhadap *shoplifting* karena merupakan persepsi seseorang tentang kemudahan atau kesulitan dalam melakukan perilaku yang terkontrol. Untuk itu peritel harus teliti dalam melihat konsumen, sebab kontrol perilaku dapat muncul sewaktu-waktu.

Berdasarkan fenomena dan temuan penelitian acuan tersebut, maka peneliti ingin meneliti tentang pengaruh norma subyektif (*subjective norms*), sikap (*attitude*), dan kontrol perilaku (*perceived behaviour control*)

pada niat *shoplifting* di toko *accsesories* Naughty. Adapun obyek penelitian yang dipilih dalam penelitian ini yaitu *Naughty Fashion & accessories shop*, yang terletak di Tunjungan Plaza Surabaya. Naughty merupakan *retailer* yang bergerak dibidang *fashion & accessories*, yang menjual berbagai *accessories* wanita, perlengkapan wanita, tas, ikat pinggang dan sandal. Didukung dengan tempat yang luas dan memiliki beberapa gondola yang rapat sehingga dapat menggugah konsumen untuk melakukan niat pencurian. Kebanyakan konsumen yang berbelanja di Naughty adalah remaja wanita yang berusia mulai dari 15 tahun yang masih terlihat labil dan memiliki uang saku yang minim. Selain itu, barang yang ada di Naughty terlihat kecil dan mudah untuk di curi, contohnya seperti *accessories* anting, gelang, cincin, kalung, dan ikat rambut. Disamping itu karyawan yang bertugas juga tidak terlalu banyak, dan tidak dipasang alat sensor serta kamera cctv di area toko. Dengan tidak adanya fasilitas yang mendukung dan pengawasan control yang ketat didalam toko, maka Naughty *fashion & accesesories* layak menjadi obyek penelitian.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh norma subyektif (*subjective norms*) terhadap niat *shoplifting* di Naughty Tunjungan Plaza Surabaya?
2. Bagaimanakah pengaruh sikap (*attitude*) terhadap niat *shoplifting* di Naughty Tunjungan Plaza Surabaya?
3. Bagaimanakah pengaruh kontrol perilaku (*perceived behaviour control*) terhadap niat *shoplifting* di Naughty Tunjungan Plaza Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk menganalisis dan membahas pengaruh norma subyektif (*subjective norms*) terhadap *shoplifting* di Naughty Tunjungan Plaza Surabaya.
2. Untuk menganalisis dan membahas pengaruh sikap (*attitude*) terhadap *shoplifting* di Naughty Tunjungan Plaza Surabaya.
3. Untuk menganalisis dan membahas pengaruh kontrol perilaku (*perceived behavior control*) terhadap *shoplifting* di Naughty Tunjungan Plaza Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat akademis

- a. Memberikan referensi kepada peneliti yang melakukan penelitian lanjutan dengan tema yang sama.
- b. Menambah perbendaharaan kepustakaan akademi mengenai *shoplifting*.
- c. Memberikan tambahan informasi kepada pembaca untuk menganalisis dan membahas niat *shoplifting* di toko ritel.

2. Manfaat praktis:

Memberi masukan kepada peritel dalam pembuatan strategi terutama untuk mengantisipasi terjadinya *shoplifting*.

1.5 Sistematika Skripsi

Sistematika penulis ini ditulis sebagai berikut:

Bab 1 : Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang permasalahan, perumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

Bab 2 : Tinjauan Kepustakaan

Bab ini terdiri dari dua bagian, yaitu bagian pertama mengurai tentang penelitian terdahulu dan bagian kedua berisi landasan teori yang berisi tentang pengertian *teori of plan behaviour*, niat *shoplifting*, sikap (*attitude*), norma subyektif (*subjective norms*), kontrol perilaku (*perceived behaviour control*), dan pengertian *shoplifting*.

Bab 3 : Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang desain penelitian, informan penelitian, setting penelitian, teknik analisis data, dan pengujian validitas dan reliabilitas penelitian kualitatif.

Bab 4 : Analisis Pembahasan

Bab ini berisi tentang profil informan, analisis data, dan pembahasan.

Bab 5 : Simpulan dan Saran

Bab ini sebagai penutup yang menyajikan simpulan dari hasil penelitian serta mengemukakan saran-saran yang dirasakan perlu bagi penelitian selanjutnya.