

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia pasar modern yang ada di Indonesia nampak semakin lama semakin maju. Hal ini dibuktikan dengan bermunculannya area perbelanjaan supermarket seperti supermarket *Carrefour*. Supermarket *Carrefour* sebagai supermarket berskala besar memiliki beragam fasilitas kemudahan belanja yang menarik. Salah satu fasilitas kemudahan belanja yang terdapat pada supermarket *Carrefour* adalah fasilitas *trolley* belanja yang berfungsi sebagai tempat barang belanjaan untuk para pelanggannya. Dari observasi yang dilakukan terlihat bahwa supermarket *Carrefour* memiliki dua macam tipe pelanggan. Sebagian besar tipe pelanggan yang ada di supermarket *Carrefour* adalah tipe pelanggan yang berbelanja untuk keperluan kebutuhan rumah tangga dan sebagian kecil tipe pelanggan lainnya adalah tipe pelanggan yang berbelanja untuk keperluan barang untuk dijual lagi. Pelanggan *Carrefour* yang juga adalah pengguna *trolley* secara langsung sering mengeluhkan penggunaan akan *trolley* belanja ini. Bila dikaji lebih dalam ternyata keluhan pengguna *trolley* tersebut erat kaitannya dengan rancangan produk *trolley* belanja tersebut.

Dari kegiatan belanja para pelanggan *Carrefour* terlihat bahwa dimensi kapasitas volume angkut *trolley* yang ada sekarang terlalu besar untuk tipe pelanggan yang berbelanja untuk keperluan kebutuhan rumah tangga. Hal ini nampak pada sebagian besar volume belanjaan pelanggan yang hanya mengisi separuh dari ukuran volume *trolley* yang ada. Selain itu kegiatan belanja yang terlihat pada area belanja adalah pengguna lebih suka mengambil barang dari posisi depan *trolley* karena tinggi keranjang depan *trolley* memiliki tinggi yang lebih rendah dibanding dengan tinggi keranjang belakang *trolley*. Kesulitan lainnya dari keranjang *trolley* yang ada sekarang adalah pengguna kesulitan jika menempatkan barang yang memiliki sifat makanan segar (sayuran, telur, daging) diantara barang lainnya yang sifatnya berbahan kimia (sabun, detergen, shampo) dalam satu keranjang. Kondisi lainnya yang nampak pada area belanja supermarket *Carrefour* adalah pengguna sering melakukan kesalahan penggunaan terhadap *trolley* yang ada

sekarang. Bentuk kesalahan penggunaan tersebut seperti pengguna *trolley* memasukkan anak kecil ke dalam keranjang *trolley*. Bentuk kesalahan penggunaan ini sebenarnya tidak boleh terjadi karena tidak sesuai dengan fungsi *trolley* yang sebenarnya.

Desain *trolley* yang ada sekarang diperlukan pengembangan desain dan perancangan ulang untuk mengatasi keluhan dan kesalahan penggunaan dari pengguna *trolley*. Perancangan ulang ini ditujukan untuk pelanggan *Carrefour* yang sebagian besar adalah tipe pelanggan yang berbelanja untuk keperluan kebutuhan rumah tangga. Desain *trolley* yang nantinya dirancang akan memiliki volume angkut yang lebih kecil sesuai dengan kebutuhan akan volume belanjaan dari tipe pelanggan yang berbelanja untuk keperluan kebutuhan rumah tangga. Perancangan ulang ini tidak bertujuan untuk menggantikan *trolley* belanja yang ada sekarang karena *trolley* yang ada sekarang sesuai untuk tipe pelanggan yang berbelanja untuk keperluan barang untuk dijual lagi. Perancangan dan pengembangan produk *trolley* ini selain berfokus pada kebutuhan pengguna secara langsung juga ditujukan pada pihak pengelola supermarket *Carrefour* karena posisinya sebagai pihak penyedia fasilitas *trolley* belanja.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas maka perumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimana merancang sebuah produk *trolley* belanja yang mampu memenuhi suara pengguna *trolley* antara lain seperti pengguna menginginkan kemudahan saat pengambilan barang pada keranjang *trolley* sewaktu di kasir dan kemudahan dalam menempatkan dan memisahkan jenis belanjaan yang dibeli?
2. Bagaimana merancang sebuah produk *trolley* belanja yang mampu memenuhi harapan dan keinginan pihak pengelola supermarket *Carrefour*?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dibatasi pada penggunaan jenis *trolley* belanja yang digunakan di supermarket-supermarket besar yaitu *Carrefour*, *Hypermart*, dan *Giant*.
2. Jenis bahan baku *trolley* dan jenis roda *trolley* yang dipakai dalam perancangan *trolley* ini tetap menggunakan jenis bahan baku *trolley* dan jenis roda *trolley* yang diteliti.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk merancang *trolley* belanja yang:

1. Dapat memenuhi suara pengguna *trolley* antara lain seperti pengguna menginginkan kemudahan saat pengambilan barang pada keranjang *trolley* sewaktu di kasir dan kemudahan dalam menempatkan dan memisahkan jenis belanjaan yang dibeli
2. Dapat memenuhi harapan dan keinginan pihak pengelola supermarket *Carrefour*.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk memberikan gambaran ringkas pada pembaca mengenai isi tugas akhir ini dan untuk membantu mempermudah pemahamannya, maka tugas akhir ini dibagi menjadi enam bab, yang terdiri dari:

BABI : PENDAHULUAN

Bab I berisi latar belakang penulisan penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab II membahas teori-teori pendukung pemecahan masalah melalui studi literatur Perancangan dan Pengembangan Produk; Riset Pemasaran seperti skala *likert*, Uji Validitas dan Reabilitas dan Ergonomi seperti Antropometri.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab III berisi mengenai langkah-langkah penelitian selama penulisan tugas akhir ini dilakukan, seperti Studi Literatur, Pernyataan Misi, Pengamatan awal, Identifikasi Kebutuhan Pelanggan, Penentuan Spesifikasi Produk, Penyusunan Konsep Produk, Penyeleksian Konsep Produk, Pembuatan *trolley*, Pengujian Konsep Produk dan Kesimpulan.

BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab IV membahas mengenai Pernyataan Misi; Tahapan Identifikasi Kebutuhan Pelanggan seperti Pengumpulan Suara Pelanggan, Interpretasi Kebutuhan pelanggan, Pengumpulan Data Bobot Kebutuhan dan Persepsi Pelanggan, Pengumpulan Nilai Spesifikasi Katalog Pesaing; Tahapan Spesifikasi Produk seperti Penyusunan Matriks-Hubungan Kebutuhan Pelanggan dengan Karakteristik Teknis, Penyusunan Daftar Karakteristik Teknis, Penyusunan Tabel Benchmark, Pembuatan HOQ (*House of Quality*), Penyusunan Nilai Prioritas Karakteristik Teknis, Penyusunan Tabel Nilai Jangkauan Karakteristik Teknis dan Nilai Target Ideal, Penyusunan Nilai Spesifikasi *Trolley*; Tahapan Penyusunan Konsep Produk seperti Pembuatan Alternatif Konsep, Pembuatan Sketsa Konsep *Trolley*; Tahapan Seleksi Konsep seperti penilaian konsep; Tahapan Pengujian Konsep seperti Survei Pengujian Konsep.

BAB V : ANALISA DATA

Bab V ini menyajikan hasil analisa terhadap hasil kuesioner dari *trolley* yang diuji konsepnya dan analisa biaya dari pembuatan rancangan produk *trolley*.

BAB VI : KESIMPULAN

Bab ini merupakan penutup yang berisi kesimpulan dari hasil analisa pengujian *prototype trolley*.