

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jasa merupakan bagian terbesar dari perekonomian modern, bukan hanya di kebanyakan negara berkembang, tetapi juga di lebih dari 70% negara-negara maju di dunia (Loveloek, Wright, 1999). Retail adalah salah satu sektor yang sedang trend pada masa sekarang, karena keberadaan sektor retail telah mempengaruhi banyak industri lainnya. Oleh karena itu sektor retail dipandang sebagai aktivitas yang penting dalam perekonomian.

Salah satu hal yang sangat berpengaruh dalam sektor jasa retail khususnya dalam tingkat kualitas pelayanan adalah *store layout*. *Layout* yang baik dapat memudahkan konsumen pada saat mereka memilih barang yang diinginkan, serta ada cukup ruang bagi konsumen untuk bergerak dan berpindah tempat dengan leluasa. Selain itu juga, tata letak *service retail* bertujuan untuk memaksimalkan keuntungan bersih per satuan luas (*net profit per square root of store space*) (Chase, et al., 2001).

Tata letak atau pengaturan dari fasilitas-fasilitas toko baik *display rack* maupun penempatan komponen-komponen toko lainnya adalah suatu hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam dunia industri. Tata letak yang terencana dengan baik akan berpengaruh terhadap efisiensi *material handling*, kenyamanan dan kepuasan pelanggan, serta akan berdampak baik bagi

lingkungan sekitar toko. Perpindahan material dengan alur yang pendek, akan membuat waktu yang diperlukan untuk memindahkan material menjadi semakin kecil, hal tersebut dapat memperkecil *material handling cost* yang harus dikeluarkan.

Swalayan “X” adalah sebuah swalayan yang menjual berbagai macam kebutuhan sehari-hari. Dilihat dari segi lokasi, Swalayan “X” berada di lokasi yang strategis, yaitu bersebelahan dengan sebuah Universitas dan di sekitar perumahan Kampus di Surabaya. Dilihat dari segi produk, harga yang ditawarkan Swalayan “X” dapat dijangkau oleh kalangan manapun dengan kualitas terjamin.

Dalam penelitian ini akan dilakukan pengkategorian barang berdasarkan tingkat barang yang sering dibeli oleh konsumen tertentu. Desain layout swalayan akan di desain berdasarkan *food retail layout* dengan tujuan agar konsumen memutari sebagian swalayan dalam mencari barang yang diinginkan (*explore and seek*).

Dengan mengadakan perbaikan *layout* pada swalayan ini maka diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan menjadi lebih baik dari sebelumnya. Indikator keberhasilan layout baru swalayan “X” ini adalah dengan mengukur jarak rak tiap kategori barang dan sub kategorinya sehingga akan tercipta rute pembelian yang lebih jauh dari layout awal swalayan “X”

Berdasarkan hasil pengamatan, kebanyakan konsumen yang berbelanja adalah konsumen dengan profil usia 34-45 tahun.

Untuk penataan subkategori barang pada swalayan ini akan lebih baik jika peletakan subkategori barang yang sering dibeli oleh profil konsumen tersebut dijauhkan dari pintu masuk dan jarak antar subkategori yang sering dibeli juga diperpanjang (atau dijauhkan dari pintu keluar dan kasir) agar dapat menimbulkan *impulse buying*. *Impulse buying* adalah proses pembelian barang yang terjadi secara spontan. Pembelian impulsif terjadi begitu saja, impulsif karena diingatkan ketika melihat barangnya, impulsif karena timbul kebutuhan (*suggestion impulse*), dan impulsif yang direncanakan. Keputusan membeli dibuat di toko ketika melihat – lihat barang yang tersedia (Ma'ruf, 2006). Semakin banyak barang yang dibeli secara impulsif (tidak direncanakan) tentunya akan dapat meningkatkan profit bagi swalayan.

1.2 Perumusan Masalah

1. Profil konsumen manakah yang paling berpengaruh terhadap total penjualan barang dan barang apa saja yang memiliki tingkat penjualan yang tinggi pada profil konsumen tersebut.
2. Bagaimana membuat tata letak yang baru di Swalayan “X” dengan mempertimbangkan profil

konsumen guna memaksimumkan momen perpindahan konsumen.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui profil konsumen yang paling berpengaruh terhadap total penjualan barang dan barang yang memiliki tingkat penjualan yang tinggi pada profil konsumen tersebut.
2. Membuat tata letak yang baru di Swalayan “X” dengan mempertimbangkan profil konsumen guna memaksimumkan momen perpindahan konsumen.

1.4 Batasan Masalah

1. Penelitian hanya dilakukan pada lantai dasar Swalayan “X”

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terbagi ke dalam 6 (enam) bab yang disusun dalam sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan uraian mengenai latar belakang penyusunan skripsi, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan yang digunakan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori penunjang yang berkaitan dengan permasalahan sehingga dapat dijadikan sebagai penuntun untuk memecahkan masalah yang dihadapi serta memberikan solusi kepada pihak yang bersangkutan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang penjelasan langkah-langkah yang ditempuh dalam penelitian, mulai dari tahap pengumpulan data hingga tahap pengolahan data serta analisis yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi secara terperinci.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi data yang diperlukan dalam penelitian antara lain data transaksi penjualan barang, kategori barang, *layout* awal dan dimensi yang tersedia. Selain itu bab ini juga membahas pengolahan data yang dilakukan. Menguraikan teknik-teknik yang digunakan dalam mengolah dan menganalisis data, baik merupakan uji hipotesis maupun uji multivariate yang lainnya. Selain itu, pembahasan menguraikan pengujian hipotesis, implikasi serta aplikasi. Bab ini juga membahas analisis profil konsumen serta pembuatan *layout* baru berdasarkan metode CORELAP dan ALDEP.

BAB V ANALISIS LAYOUT BARU

Bab ini menguraikan tentang analisis perancangan perbaikan *layout*, pembuatan *Activity Relationship Chart* serta perancangan *layout* dengan menggunakan metode heuristik, yaitu *Computerized Relationship Layout Planning (CORELAP)* dan *Automated Layout Design Program (ALDEP)*.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang merupakan jawaban yang diambil dari hasil penelitian dan pembahasan serta saran yang berisi solusi yang sekiranya berguna bagi pihak yang bersangkutan.