

# BAB 1

## PENDAHULUAN

Pada bab 1 menjelaskan latar belakang dari penelitian yang akan diangkat menjadi topik. Bab ini berisi latar belakang dari objek penelitian, penelusuran masalah yang menjelaskan temuan awal masalah melalui observasi dan wawancara *stakeholder*. Bab 1 juga menjelaskan mengenai rumusan masalah, tujuan penelitian, dan batasan masalah pada penelitian yang dilakukan.

### 1.1. Latar Belakang

Makanan beku adalah salah satu contoh makanan cepat saji yang banyak diminati masyarakat karena pengolahannya yang dinilai cepat dan mampu bertahan beberapa bulan dalam kondisi tertentu. Makanan beku berperan sebagai salah satu alternatif pangan yang baik untuk memenuhi kebutuhan protein hewani dan nabati dalam tubuh manusia. Produk makanan beku berkembang pesat dan mulai dikenal baik oleh banyak kalangan karena varian-varian yang terus diluncurkan (Chusnah, 2020). Makanan beku didefinisikan sebagai makanan yang mengalami pembekuan pada suhu tertentu yang bertujuan agar makanan awet berhari-hari, bahkan berbulan-bulan. Menurut Wiharsono dkk (2022) makanan beku merupakan salah satu produk yang sudah menjadi makanan wajib bagi masyarakat. Pernyataan tersebut dibuktikan melalui hasil penelitian yang menyatakan bahwa lebih dari 111 konsumen mengonsumsi makanan beku lebih dari dua kali dalam satu bulan.

Frozen Mart X merupakan sebuah entitas bisnis yang beroperasi dalam sektor penjualan produk makanan beku dan berbagai perlengkapan bahan masak sejak 17 November 2022 dan berlokasi di Kota Pekalongan. Jenis produk yang tersedia adalah makanan beku, minuman dingin, dan pelengkap bahan masak. Frozen Mart X bergerak pada bidang ritel barang sehingga diperlukan tempat penyimpanan beku dan produk kering. Tempat penyimpanan beku yang tersedia adalah 5 unit *freezer* untuk penataan makanan beku, 2 unit *freezer* untuk penyimpanan stock makanan beku, dan 2 unit *chiller* untuk minuman dingin. Penyimpanan untuk pelengkap bahan masak adalah rak penataan.

### 1.2. Penelusuran Masalah

Penelusuran masalah dilakukan setelah mengamati situasi lapangan dan melakukan wawancara dengan *stakeholder*. *Stakeholder* yang terlibat dalam

penelusuran masalah, diantaranya adalah pemilik, kepala toko, admin, karyawan toko, dan konsumen. Berdasarkan hasil observasi, ditemukan bahwa penataan produk pada *freezer* tidak tertata dengan baik. Hal tersebut ditandai dengan terjadinya produk yang berbeda terletak pada satu tumpukan atau produk terletak di atas produk lain. Selain itu, terdapat produk yang sama pada posisi yang berbeda.

Pemilik berperan sebagai penanggung jawab manajemen keuangan dan pengembangan usaha pada Frozen Mart X. Berdasarkan hasil wawancara, pemilik mengatakan bahwa permasalahan yang terjadi adalah kehilangan penjualan akibat tidak seluruh konsumen yang datang melakukan pembelian produk pada Frozen Mart X. Rata-rata penjualan produk makanan beku mencapai 30 hingga 35 pcs per hari. Pemilik menginginkan adanya peningkatan penjualan sebesar 5% dari rata-rata penjualan saat ini. Pemilik juga mengatakan tidak ingin mengeluarkan biaya untuk penambahan *freezer*.

Kepala toko merupakan orang yang bertugas untuk menyusun rencana penataan, melakukan pelatihan karyawan, dan memastikan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara kepala toko, pengunjung yang datang ke Frozen Mart X terbilang cukup ramai, sekitar 35 hingga 40 pengunjung per hari. Namun, tidak seluruh pengunjung dapat menemukan produk yang dicari dalam waktu yang singkat. Beberapa produk yang dicari oleh pengunjung belum tersedia pada Frozen Mart X. Hal tersebut menyebabkan banyaknya keluhan konsumen yang diterima oleh kepala toko. Kepala toko juga mengatakan bahwa penataan produk pada Frozen Mart X masih dilakukan secara fleksibel. Penataan produk tersebut dapat diperbaharui menyesuaikan kapasitas *freezer* dan jumlah produk yang tersedia. Menurut kepala toko, penataan tersebut sudah dilakukan dengan penumpukkan yang tepat. Apabila jumlah produk berlebih, diletakkan pada *freezer* lain yang terdekat. Dengan demikian, kepala toko berkeinginan untuk diberikan solusi yang dapat meminimumkan keluhan konsumen.

Admin pada Frozen Mart X bertugas untuk mengelola persediaan. Pengelolaan persediaan dilakukan mulai dari pemantauan *stock* barang dan pemesanan produk. Hasil wawancara dengan admin memberikan informasi berupa kesulitan yang dirasakan oleh admin. Banyaknya variasi produk membuat admin merasa kesulitan dalam penentuan jumlah order dan kapan melakukan order dengan perkiraan. Perkiraan yang dilakukan oleh admin tidak selalu tepat. Hal tersebut

menyebabkan terjadinya kekosongan produk ketika konsumen mencari produk tersebut. Produk yang dicari oleh konsumen dan tidak tersedia di Frozen Mart X tidak tercatat sehingga tidak dilakukan pemesanan produk tersebut.

Karyawan toko memiliki tugas untuk menghadapi dan berinteraksi secara langsung dengan konsumen. Karyawan toko juga bertugas untuk membantu konsumen ketika terdapat kesulitan, dan bertanggung jawab untuk *restock* produk pada *freezer*. Berdasarkan wawancara dengan karyawan toko, diketahui bahwa terdapat permasalahan yang dirasakan karyawan toko. Pada situasi tertentu karyawan toko merasa pencarian produk membutuhkan waktu yang tidak singkat. Hal tersebut menyebabkan karyawan toko kesulitan membagi fokus antara membantu konsumen untuk mencari produk, mengawasi konsumen, dan melakukan pekerjaan lainnya. Pada saat melakukan pencarian produk, karyawan toko tidak dapat menemukan produk. Namun, setelah konsumen membatalkan pembelian, karyawan toko menemukan produk tertimbun oleh produk lain pada *freezer* lain.

Konsumen berperan sebagai target pengguna produk pada Frozen Mart X. Dilakukan wawancara mengenai keluhan dan permasalahan yang dirasakan pada konsumen. Wawancara tersebut dilakukan pada 5 konsumen dengan frekuensi kunjungan yang berbeda-beda. Keluhan konsumen tersebut yaitu kesulitan pencarian produk yang diinginkan oleh konsumen sehingga ada beberapa konsumen yang membatalkan pembelian pada produk yang sulit dicari dan membeli produk yang tersedia saja. Produk yang dicari oleh konsumen sering berpindah posisi pada *freezer* lainnya sehingga konsumen kesulitan mengidentifikasi letak produk pada *freezer* ketika konsumen ingin melakukan pembelian atau pemilihan produk. Produk tertumpuk oleh produk lainnya sehingga konsumen kesulitan dalam pencarian dan pengambilan produk serupa. Penataan yang kurang rapi juga menjadi keluhan konsumen karena kurang menarik perhatian konsumen. Konsumen merasa bahwa ketersediaan produk perlu diperhatikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *stakeholders*, didapatkan keinginan yang berbeda pada setiap *stakeholder*. Pemilik Frozen Mart X mengungkapkan bahwa ia menginginkan peningkatan penjualan sebesar 5% dari penjualan saat ini tanpa melakukan penambahan *freezer* dan pekerja. Kepala toko menginginkan solusi untuk dapat meminimalisir keluhan konsumen mengenai penataan produk di

*freezer*. Admin membutuhkan solusi dalam penentuan jumlah order dan kapan melakukan order. Karyawan toko merasa terlalu banyak pekerjaan dalam satu waktu, kesulitan membagi fokus pekerjaan, dan ingin diberikan solusi untuk melakukan pencarian produk dengan waktu yang singkat agar pekerjaan karyawan toko dapat dilakukan secara efisien. Konsumen menginginkan adanya perbaikan penataan dan kemudahan dalam pengidentifikasian posisi produk sehingga dapat menurunkan waktu pencarian produk. Berdasarkan keluhan yang dialami setiap stakeholder, dipilih permasalahan yang dialami oleh kepala toko, karyawan toko, dan konsumen. Menurut stakeholder, hal tersebut lebih urgent untuk diselesaikan karena berkaitan dengan kepuasan konsumen dan berpotensi terjadinya kehilangan penjualan oleh karena permasalahan tersebut.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Masalah yang dirumuskan melalui penelusuran masalah adalah pencarian produk yang diinginkan oleh konsumen memerlukan waktu lama.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah :

- a. Menurunkan waktu pencarian produk pada *freezer* sedikitnya mencapai sebesar 30%.
- b. Meningkatkan penjualan sedikitnya mencapai sebesar 5% dengan mempermudah konsumen melakukan pencarian produk.

### **1.5. Batasan Penelitian**

Batasan penelitian adalah batasan atas kondisi ideal karena adanya keterbatasan sumber daya, misalnya terkait waktu, tempat, dan obyek.

- a. Data penjualan yang dimiliki dari bulan September tahun 2023 hingga Februari tahun 2024.
- b. Penelitian ini difokuskan pada frozen mart X cabang Kota Pekalongan.
- c. Penelitian ini hanya difokuskan pada penjualan secara offline pada produk makanan beku.
- d. Perbaikan penelitian tidak dapat dilakukan dengan pemindahan produk ke *freezer* lain atau penataan rombak total.