

**PERANCANGAN SOLUSI BERBASIS *DESIGN THINKING* UNTUK
MENINGKATKAN *PERCEIVED BEHAVIORAL CONTROL* DALAM
ADOPSI SISTEM *REFILL* PADA UMKM *LAUNDRY***

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen (S1)**



ZUMEILIN ASTIWARDHANI

1221001024

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2026**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun
dirujuk telah saya nyatakan dengan benar**

Nama : Zumeilin Astiwardhani

NIM : 1221001024

Tanda Tangan :



Tanggal : 02 Maret 2026

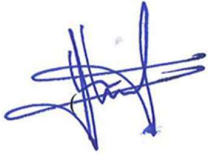
HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Zumeilin Astiwardhani
NIM : 1221001024
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Tugas Akhir : Perancangan Solusi Berbasis *Design Thinking* untuk Meningkatkan *Perceived Behavioral Control* Dalam Adopsi Sistem *Refill* Pada UMKM *Laundry*

Telah berhasil menyelesaikan revisi proposal tugas akhir dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana S1 pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Arief Bimantoro Suharko, Ph.D ()
Dosen Penguji 1 : Prof. M. Taufiq Amir, S.E., M.M., Ph.D ()
Dosen Penguji 2 : Raden Aryo Febrian, S.E. M.M ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 02 Maret 2026

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Perancangan Solusi Berbasis *Design Thinking* untuk Meningkatkan *Perceived Behavioral Control* Dalam Adopsi Sistem *Refill* Pada UMKM *Laundry*” ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penelitian ini berangkat dari permasalahan krisis mikroplastik yang semakin mengkhawatirkan sebagai dampak dari penggunaan plastik sekali pakai secara masif, termasuk dari kemasan produk rumah tangga seperti deterjen. Sistem refill dan reuse dipandang sebagai salah satu solusi potensial untuk mengurangi timbunan limbah plastik. Namun, pada praktiknya, adopsi sistem tersebut pada segmen UMKM laundry masih belum optimal. Oleh karena itu, melalui pendekatan design thinking yang berfokus pada kebutuhan perilaku pengguna, penelitian ini berupaya mengembangkan solusi desain yang lebih aplikatif dan realistis untuk mendukung implementasi sistem refill secara berkelanjutan.

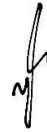
Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyelesaian penelitian tidak terlepas dari dukungan dan kontribusi berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Arief Bimantoro Suharko, Ph.D, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, cerita pengalaman dan bimbingan selama proses penelitian dan penulisan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan baik dan terarah.
2. Bapak Prof. M. Taufiq Amir, S.E.,M.M., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bakrie, yang telah memberikan dukungan akademik, arahan, serta kebijakan yang memfasilitasi penulis dalam menyelesaikan studi dan penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Prof. M. Taufiq Amir, S.E.,M.M., Ph.D dan Bapak Raden Aryo Febrian S.E. M.M Selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan saran berharga untuk perbaikan Skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan civitas akademika yang telah memberikan ilmu serta wawasan selama masa perkuliahan.
5. Kedua orang tua penulis, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral, serta semangat yang tidak pernah putus, sehingga penulis mampu melewati setiap proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini dengan penuh keteguhan.
6. Zunita Irma selaku kakak penulis, yang telah mendukung penulis selama masa penulisan skripsi ini dengan berbagai hidangan *cake* dan *pastry* ala hotel bintang 5

7. Yunawati selaku kakak penulis, yang telah berjasa mengajarkan dan membimbing persiapan tes TOEFL untuk keperluan pendaftaran sidang skripsi ini
8. Teman-teman penulis, yang telah menemani perjalanan perkuliahan, memberikan dukungan, semangat diskusi, serta kebersamaan yang berarti, sehingga proses penyusunan skripsi ini dapat dilalui dengan lebih ringan dan penuh semangat.
9. Para responden yang telah memberikan informasi yang sangat berharga bagi penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk pengembangan penelitian selanjutnya. Semoga penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam upaya pengurangan limbah plastik melalui inovasi sistem refill yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna, khususnya pada sektor UMKM.

Jakarta, 02 Maret 2026



Zumeilin Astiwardhani

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zumeilin Astiwardhani
NIM : 1221001024
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada **Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah Saya yang berjudul:

Perancangan Solusi Berbasis *Design Thinking* untuk Meningkatkan *Perceived Behavioral Control* Dalam Adopsi Sistem *Refill* Pada UMKM *Laundry*

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 02 Maret 2026

Yang Menyatakan



Zumeilin Astiwardhani

PERANCANGAN SOLUSI BERBASIS *DESIGN THINKING* UNTUK MENINGKATKAN *PERCEIVED BEHAVIORAL CONTROL* DALAM ADOPSI SISTEM *REFILL* PADA UMKM *LAUNDRY*

Zumeilin Astiwardhani

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan solusi operasional berbasis kebutuhan perilaku pengguna dalam meningkatkan adopsi sistem *refill* deterjen pada pelaku usaha UMKM laundry. Permasalahan utama yang ditemukan adalah rendahnya penggunaan sistem *refill* meskipun secara ekonomi dan lingkungan lebih menguntungkan. Hambatan tersebut bukan terletak pada penolakan konsep *refill*, melainkan pada aspek teknis kemasan yang belum sesuai dengan kebutuhan operasional harian laundry, seperti aliran deterjen yang lambat dan ketidakpraktisan pengambilan takaran

Penelitian ini menggunakan pendekatan *design thinking* yang dipadukan dengan kerangka *Theory of Planned Behavior (TPB)*, khususnya untuk meningkatkan *perceived behavioral control* pengguna. Berdasarkan hasil eksplorasi kebutuhan, dikembangkan desain jerigen 5 liter dengan kran berdiameter aliran lebih besar serta gelas takar terintegrasi pada tutup jerigen dengan kapasitas 20 – 60 ml untuk memastikan kemudahan dan konsistensi takaran. Konsep ini kemudian diintegrasikan dengan sistem distribusi mitra layanan *refill* berbasis mekanisme pertukaran jerigen (*refill and reuse system*).

Hasil pengembangan menunjukkan bahwa inovasi desain ini berpotensi meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat kontrol perilaku pengguna terhadap penggunaan deterjen, serta mengurangi ketergantungan pada kemasan sekali pakai. Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan model adopsi sistem *refill* yang lebih aplikatif dan berbasis perilaku pada segmen UMKM.

Kata kunci: Adopsi Perilaku Baru, *Design Thinking*, Sistem *Refill* Produk FMCG, *Perceived Behavioral Control*

***DESIGN THINKING-BASED SOLUTION DESIGN TO IMPROVE PERCEIVED
BEHAVIORAL CONTROL IN THE ADOPTION OF REFILL SYSTEMS IN LAUNDRY
SMEs***

Zumeilin Astiwardhani

ABSTRACT

This research aims to develop operational solutions based on user behavioral needs to increase the adoption of detergent refill systems among MSME laundry businesses. The main problem identified was the low adoption of refill systems, despite their economic and environmental benefits. This barrier lies not in the rejection of the refill concept, but rather in the technical aspects of the packaging that are not yet aligned with the laundry's daily operational needs, such as slow detergent flow and impracticality in measuring.

This research used a design thinking approach combined with the Theory of Planned Behavior (TPB) framework, specifically to increase users' perceived behavioral control. Based on the needs exploration results, a design for a 5-liter jerry can was developed with a larger-diameter tap and an integrated measuring cup on the lid with a capacity of 20-60 ml to ensure ease and consistency of dosing. This concept was then integrated with a refill service partner distribution system based on a jerry can exchange mechanism (refill and reuse system).

The results of the development indicate that this design innovation has the potential to improve operational efficiency, strengthen user behavioral control over detergent use, and reduce reliance on single-use packaging. This research contributes to the development of a more applicable and behavior-based refill system adoption model for the MSME segment.

Keywords: Adoption of New Behaviors, Design Thinking, FMCG Product Refill System, Perceived Behavioral Control

Daftar Isi

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
Daftar Isi	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti.....	5
1.4.2 Manfaat Bagi Perusahaan/Industri FMCG	5
1.4.3 Manfaat Bagi Masyarakat dan Lingkungan	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Fast Moving Consumer Goods (FMCG).....	7
2.1.2 Ekonomi Sirkular Untuk Perusahaan Barang Konsumsi Cepat Saji (FMCG).....	7
2.1.3 Adopsi Perilaku Baru	9
2.1.4 Model AIDA (Awareness, Interest, Desire, dan Action)	11
2.1.5 Perilaku Pembelian Organisasi dalam Konteks Adopsi Sistem <i>Refill</i>	13
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Jenis Penelitian	16
3.2 Pendekatan Design Thinking.....	16
3.2.1 Alur Penelitian.....	17
3.2.2 Tempat dan Waktu Penelitian	18

3.2.3 Objek Penelitian	18
3.2.4 Populasi dan Sampel Penelitian	19
3.2.5 Sumber Data	20
3.2.6 Empathize.....	21
3.2.7 Define	21
3.2.8 Ideate	21
3.2.9 Prototype	22
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Design Challenge	23
4.2 Emphasize	23
4.2.1 Wawancara	23
4.2.2 Observasi Lapangan	36
4.2.3 Analogi Kasus Serupa	41
4.2.4 Empathy Map	41
4.2.5 Pengguna	44
4.3 Define.....	48
4.3.1 Tema Insight 1 - Kepraktisan Pemakaian Produk untuk Operasional Usaha Laundry	53
4.3.2 Tema Insight 2 - Paparan terkait Sistem Refill Produk FMCG	53
4.3.3 Tema Insight 3 - Kualitas dan Kepercayaan Produk yang Dipakai untuk Usaha Laundry	54
4.3.4 Tema Insight 4 - Kompleksitas Operasional Laundry	54
4.3.5 Tema Insight 5 - Kesadaran Lingkungan	54
4.4 Ideate.....	55
4.4.1 Brainstorming Ide.....	55
4.4.2 Ide Terpilih.....	62
4.4.3 Alasan Pemilihan Ide	62
4.4.4 Penjelasan Umum Ide.....	64
4.4.5 Mekanisme Ide	64
4.4.6 Bagaimana Dampak Ide ini Terhadap Permasalahan/Tantangan yang Sedang Anda Angkat?	64
4.5 Prototype.....	65
4.6 Testing	69
4.7 Iterasi	70

4.8 Ideate.....	71
4.8.1 Brainstorming Ide.....	71
4.8.2 Ide Terpilih.....	71
4.8.3 Penjelasan Umum Ide.....	71
4.8.4 Mekanisme Ide	72
4.8.5 Bagaimana Dampak Ide ini Terhadap Permasalahan/ Tantangan yang Sedang Anda Angkat?	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	79
5.3 Saran	79
5.3.1 Saran Praktis.....	79
5.3.2 Saran Akademik	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Perbandingan Perilaku Konsumen FMCG Berdasarkan Kelas Sosial	29
Tabel 4. 2 Validasi Temuan Wawancara Tiga Konsumen dari Segmen yang Berbeda dengan Hasil Observasi Booth Refill Alner.....	41
Tabel 4. 3 Perbandingan Karakteristik dan Permasalahan Antar Segmen Pengguna dalam Penentuan User Utama	51
Tabel 4. 4 Brainstorming Ide.....	62
Tabel 4. 5 Brainstorming Ide pada Tahap Iterasi	71
Tabel 4. 6 Perbandingan Produk/Inovasi yang Sudah Ada Sebelumnya dengan Desain Produk yang dirancang.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Temuan Mikro plastik pada Sampel Udara di 18 Kota dan Kabupaten Indonesia Periode Mei-Juli 2025	1
Gambar 1. 210 Perusahaan Pencemar Saset Teratas di Indonesia 2023	2
Gambar 1. 3 Merek Produk Perawatan Rumah Tangga dengan Konsumen Tertinggi	3
Gambar 3. 1 Alur Pelaksanaan Tahapan Design Thinking dalam Penelitian.....	18
Gambar 4. 1 Setelah Mewawancarai Pelaku Usaha UMKM Laundry	30
Gambar 4. 2 Setelah Mewawancarai Pelaku Usaha UMKM Warung Makanan.....	34
Gambar 4. 3 Pelaksanaan Mewawancarai Salah Satu Pengelola Refill and Reuse System, Alner	34
Gambar 4. 4 Pelaksanaan Mewawancarai Salah Satu Pegiat Lingkungan (Trash Hero Jakarta).....	36
Gambar 4. 5 Booth Alner, Salah Satu Penyedia Layanan Refill dan Reuse Produk FMCG	37
Gambar 4. 6 Empathy Maps End User Individual.....	40
Gambar 4. 7 Empathy Maps End User Organisasi	43
Gambar 4. 8 Tempat Kegiatan Operasional UMKM Laundry.....	52
Gambar 4. 9 Desain Prototipe Produk Jerigen Berkran dengan Gelas Takar.....	66
Gambar 4. 10 Desain Produk Jerigen Berkran	66
Gambar 4. 11 Storyboard Alur Pengalaman Pengguna Sebelum dan Sesudah Penerapan Solusi	68
Gambar 4. 12 Desain Produk Pertama	74
Gambar 4. 13 Desain Produk Setelah Perbaikan.....	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Panduan Wawancara	88
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	95
Lampiran 3 Link Rekaman dan Dokumentasi Penelitian	125