

BAB I

MASALAH, SOLUSI, DAN PRODUK/ JASA

Salah satu jenis usaha yang terus bermunculan dan terlihat cukup menjanjikan adalah jenis usaha dibidang *fashion*, salah satu produk *fashion* tersebut adalah sepatu. Berdasarkan data Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), investasi dalam bentuk PMDN di sektor alas kaki nasional sepanjang Januari-September 2020 mencapai Rp 215,3 miliar pada 134 proyek. Angka tersebut melonjak 391,2% dibanding periode 2019 yaitu sebesar Rp 43,83 miliar dengan 41 proyek.

Jenis usaha jual-beli sepatu atau toko sepatu dapat dikatakan cukup menjanjikan, karena semakin pesatnya perkembangan *fashion* di jaman sekarang sering kali memunculkan berbagai macam jenis dan model sepatu yang baru, khususnya sepatu yang diperuntukkan bagi para remaja dan orang dewasa. Terdapat beberapa jenis sepatu, seperti misalnya jenis sepatu *casual* yang dapat digunakan untuk aktivitas sehari-hari maupun sepatu untuk olah raga.

Hamstore merupakan salah satu usaha yang bergerak dibidang *fashion* sepatu, khususnya sepatu baru dan *second branded* seperti Air Force, Air Max, Vans, New Balance, dan lain sebagainya. Awal mula berdirinya Hamstore ini karena kegemaran *owner* dalam mengkoleksi dan menggunakan sepatu. Nama Hamstore sendiri diambil dari nama *owner*-nya yaitu Ilham dan mulai dikembangkan pada tahun 2016. Hamstore dalam menjalankan bisnisnya menjalin kerjasama dengan Bekas Sikil. Bekas Sikil juga merupakan usaha jual-beli sepatu *second branded* yang berlokasi di Bekasi. Sepatu tersebut didatangkan dari Thailand, dimana sebelumnya *owner* telah memilih dan memesan sepatu apa saja yang akan dikirim ke Indonesia. Pada proses pemesanan, *owner* tidak dapat meminta secara spesifik ukuran/ *size* yang diinginkan, seperti memesan sepatu Air Max 97 warna hitam dengan *size* 38 sampai 45, maupun memesan ukuran/ *size* yang lain. Tetapi *owner* hanya bisa memesan sepatu sesuai *merk* yang diinginkan *owner* dan pemesanan tersebut dilakukan dalam partai besar. Setelah proses pemesanan tersebut, sepatu akan disortir dan dicuci untuk selanjutnya dikirimkan ke Indonesia.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan, diketahui bahwa dalam menjalankan usahanya Hamstore mengalami beberapa masalah terkait proses usaha yang dijalankan. Permasalahan tersebut dapat berdampak pada penurunan loyalitas konsumen Hamstore. Menurut Griffin (Dalam Hurriyati, 2010) menyatakan bahwa loyalitas adalah suatu perilaku, yang ditunjukkan dengan pembelian rutin, didasarkan pada unit pengambilan keputusan. Mengingat pentingnya peran loyalitas pelanggan dalam mendukung keberhasilan dan kelangsungan hidup usaha, Hamstore sebagai pelaku usaha perlu meningkatkan loyalitas konsumennya agar dapat bersaing dengan pelaku usaha lain. Oleh karena itu, perlu dilakukan penentuan strategi pada Hamstore untuk meningkatkan loyalitas konsumen.

Berikut ini merupakan permasalahan, solusi, dan produk dari Hamstore :

1.1 Permasalahan

Permasalahan yang dihadapi oleh Hamstore adalah sebagai berikut :

1. Pada proses mendatangkan *stock* membutuhkan waktu yang lama kurang lebih 2 – 4 minggu.
2. Keterbatasan *size*/ukuran dan model yang tidak bisa sesuai permintaan.
3. Sebagian sepatu yang di order memiliki kondisi yang kurang baik contohnya kondisi sol yang kikis, lem terbuka, dan sobek.

1.2 Solusi

Dari berbagai permasalahan diatas, maka solusi yang diberikan adalah sebagai berikut :



1. Untuk menunggu *stock* yang terbaru, *owner* menjual *stock* yang lama dengan cara *cleaning sale* agar *stock* yang lama berkurang dan digantikan *stock* yang terbaru.
2. Menawarkan *customer* model sepatu yang lain, namun dengan *size*/ ukuran yang sama atau menawarkan model sepatu yang sama dengan *size*/ ukuran yang mendekati.
3. Untuk mengatasi kondisi sepatu yang kurang baik, *owner* melakukan *quality control* sepatu yang tidak layak untuk selanjutnya sepatu tersebut dicuci.

Apabila setelah dilakukan proses cuci sepatu kondisi sepatu masih tidak layak, maka *owner* akan menjual sepatu dengan harga "*special*".

1.3 Produk

Produk Hamstore bergerak di bidang *fashion* khususnya *sneakers* baru dan *second*. Berikut adalah produk-produk yang kami tawarkan :

Tabel 1. 1 Produk Hamstore

No	Foto Produk	Keterangan
1		Produk Sepatu <i>Second</i> Air Force
2		Produk Sepatu <i>Second</i> Airmax

3		Produk sepatu <i>second</i> Adidas
4		Produk Sepatu <i>Second New Balance</i>
5		Produk Sepatu Baru Adidas

Tabel 1. 2 Keunggulan Produk

No	Keunggulan Produk
1	Produk yang ditawarkan memiliki kualitas yang baik;
2	Produk yang ditawarkan adalah produk original;
3	Harga produk yang ditawarkan terjangkau;
4	Produk sudah melalui proses <i>Quality Control</i> sehingga barang yang dijual sudah siap dipakai oleh <i>Customer</i> ;
5	Produk yang ditawarkan Hamstore memiliki banyak model dan <i>merk</i> sehingga <i>Customer</i> memiliki banyak pilihan;
6	Memberikan <i>replace box</i> pada sepatu <i>second</i> untuk melindungi sepatu dan menambah daya tarik konsumen.

Pada tabel 1.1 dan tabel 1.2 dapat dilihat produk dan keunggulan produk dari usaha Hamstore. Produk yang dijual di Hamstore adalah sepatu dengan beberapa keunggulan seperti : produk yang ditawarkan memiliki kualitas yang baik, produk yang ditawarkan adalah produk original, harga produk yang ditawarkan terjangkau, produk sudah melalui proses *Quality Control* sehingga barang yang dijual sudah siap dipakai oleh *Customer*, produk yang ditawarkan Hamstore memiliki banyak model dan *merk* sehingga *Customer* memiliki banyak pilihan, dan memberikan *replace box* pada sepatu *second* untuk melindungi sepatu dan menambah daya tarik konsumen.