

## BAB I

### MASALAH, SOLUSI, DAN PRODUK/JASA

#### 1.1 Permasalahan konsumen

Banyak sekali permasalahan-permasalahan yang dialami dan dikeluhkan oleh konsumen alat-alat pancing ini, beberapa halnya yang terdapat pada tabel berikut:

No	Permasalahan	Pelaku Usaha			
		Sougayilang.indonesia	Sahabatpancing88	Berkah_pancing	Jaya Sport
1	Keamanan dalam packaging	Pengemasan dengan kardus dan plastik.	Hanya menggunakan bubblewarp yang kemudian dipacking dengan plastik.	Dikemas dengan kardus tanpa perlindungan lainnya.	Pengemasan disesuaikan dengan kebutuhan keamanan produk, bisa dengan bubblewarp, dengan kardus dan dengan dilapisi kayu guna meminimalisir kerusakan produk. <b>(UNGGUL)</b>
2	Kualitas barang	Produknya yang dikirim bisa dikatakan selalu bagus, namun mudah berkarat seiring dengan pemakaian serta banyak lem yang tidak kokoh pada Produk Joran yang dipasarkan	Besi dari produknya mudah untuk berkarat seiring pemakaian dan juga mudah patah sebab lapuknya dari perkaratan besi tersebut. Sehingga tidak bisa digunakan dalam jangka panjang.	Produk mudah patah sebab kurangnya perlindungannya saat packing untuk pengiriman. Dan lapisan besi mudah berkarat.	Kualitas produknya dapat dikatakan baik, namun seiring pemakaian yang terus menerus menyebabkan produk tersebut lapisan besinya berkarat, sehingga tidak bisa digunakan dalam jangka panjang jika dipakai daily life. <b>(TIDAK UNGGUL)</b>
3	Ketelitian dalam pengiriman barang	Untuk barang dikirimkan sudah sesuai dengan apa yang menjadi pesanan konsumen	Produk konsumen sesuai dengan apa yang diinginkan dan dipesan. Namun terkadang ada barang yang tidak sesuai dikirim juga kepada konsumennya.	Barang yang dikirimkan kerap dikirim dengan produk berbeda dari pesanan konsumennya	Produk dikirim dengan teliti serta sesuai dengan apa yang menjadi keinginan dan yang menjadi pesanan konsumennya. <b>(UNGGUL)</b>

4	Garansi barang jika rusak syarat wajib vidio	Tidak ada garansi dari seller ini, produk yang dikirimkan menjadi tanggung jawab konsumen, sebab bagi seller mereka sudah mengirim dengan barang yang tidak ada kecacatan.	Garansi ada jika barang rusak disebabkan karena pengiriman ataupun kesalahan dari seller. Syarat dan ketentuan berlaku dengan minimal belanja.	Tidak ada garansi yang berlaku pada barang yang dipasarkan. Jika terdapat kerusakan maka hal tersebut menjadi tanggung jawab konsumennya tersebut.	Apabila terdapat kerusakan barang maka bisa ditukarkan dengan yang produk yang sama namun baru, dengan syarat terdapat video saat unboxing barang tersebut. <b>(UNGGUL)</b>
5	Kelengkapan produk	Banyak jenis dan ragam dari produk yang dipasarkan serta banyak juga variasi dari jenis produk tersebut.	Produk yang dipasarkan bisa dibilang masih minim dan hanya produk yang menjadi pasaran umum saja.	Produk yang dijual lengkap dan beragam jenisnya.	Ragam produk yang dijual banyak dan memiliki variasi yang beragam. Sehingga konsumen memiliki banyak pilihan untuk produk yang diinginkan. <b>(UNGGUL)</b>
6	Konsumen yang tidak mempunyai waktu luang dalam berbelanja di offline store	Menyediakan jasa layanan pengiriman instan, reguler dan kargo. Serta dari e-commerce.	Menyediakan jasa layanan pengiriman reguler, dan kargo juga e-commerce	Menyediakan jasa layanan pengiriman reguler dan dari e-commerce	Menyediakan jasa layanan pengiriman instan seperti dari gojek maupun grab, pengiriman reguler dan kargo seperti JnT dan JnE, Ataupun juga dari market place e-commercenya yaitu shopee kargo <b>(UNGGUL)</b>
7	Edukasi dalam menggunakan alat pancing	Ada beberapa konten di instagramnya yang membahas tentang produknya, namun sudah lama tidak ada konten terbaru yang dibuat.	Belum ada konten edukasi yang dibuat sejauh ini.	Tidak ada edukasi yang dipaparkan oleh store ini.	Membuat konten edukasi di instagram, tiktok dan youtube <b>(UNGGUL)</b>
8	Harga yang ditawarkan setiap produk dan macam-macam jenis	Mulai dari Rp.80.000,00-3.500.000,00	Mulai dari Rp.60.000,00-1.300.000	Mulai dari harga Rp.65.000,00-1.150.000,00	Mulai dari harga Rp.35.000,00-3.150.000,00 <b>(UNGGUL)</b>

Permasalahan pertama yaitu kurangnya keamanan dalam packaging Sougayilang.indonesia menggunakan Pengemasan dengan kardus dan plastik, sedangkan Sahabatpancing88 hanya menggunakan bubblewarp yang kemudian dipacking dengan plastik. Berkah\_pancing mengemas produknya dengan kardus tanpa perlindungan lainnya. Dan untuk Jaya Sport sendiri Pengemasan disesuaikan dengan kebutuhan keamanan produk, bisa dengan bubblewarp, dengan kardus dan dengan dilapisi kayu guna meminimalisir kerusakan produk. Sehingga dibanding dengan kompetitor lainnya Jaya Sport sudah paling unggul.

Permasalahan kedua yaitu kualitas barang yang tidak sesuai dengan gambar/deskripsi sehingga banyak konsumen yang kecewa ketika barang sudah sampai ditangan mereka. Sougayilang.indonesia, produknya yang dikirim bisa dikatakan masih bagus, namun mudah untuk berkarat seiring pemakaian serta banyak lem yang tidak kokoh pada Produk Joran yang dipasarkannya, untuk Sahabatpancing88 Besi dari produknya mudah untuk berkarat seiring pemakaian dan juga mudah patah sebab lapuknya dari perkaratan besi tersebut. Sehingga tidak bisa digunakan dalam jangka panjang. Sedangkan Berkah\_pancing, Produk mereka mudah patah sebab kurangnya minimalisir perlindungannya saat packing untuk pengiriman, banyak kemungkinan kerusakan yang diakibatkan oleh hal tersebut, sehingga kesesuaian kualitas barang yang dikirim dengan yang dipaparkan dalam gambar/deskripsi cenderung berbeda. Jaya Sport sendiri mengutamakan kualitas barang yang dijual dengan teliti, disesuaikan dengan keinginan konsumennya, dan tidak hanya itu, Jaya Sport menjual produk dengan harga terjangkau namun kualitas produknya bisa dikatakan masih sama dengan pesaing lainnya, sehingga dikatakan worth it to buy, kualitas produk Jaya Sport memang belum lebih baik dibanding pesaing lainnya namun hampir sama namun dijual dengan harga yang lebih terjangkau.

Permasalahan ketiga yaitu kurangnya ketelitian pesanan barang konsumen/jenis barang yang sudah dipesanan konsumen tidak sesuai saat di terima. Tingkat ketelitian Sougayilang.indonesia dan Jaya Sport hampir setara. Barang yang dikirimkan sudah sesuai dengan apa yang menjadi pesanan konsumen, minim complain tentang hal tersebut. Sedangkan untuk Sahabatpancing88 dan Berkah\_pancing, mereka masih sering mengirimkan barang yang berbeda dengan apa yang konsumen inginkan dan pesan, tingkat ketelitian mereka masih minim jika dikatakan. Dari sini dapat disimpulkan

bahwasanya Jaya Sport dan Sougayilang.indonesia memiliki keunggulan yang sama pada masalah ini.

Permasalahan keempat yaitu garansi barang/retur, banyak konsumen yang mengeluh ketika barang rusak/tidak sesuai tetapi pihak seller tidak mau mengganti barang maka dari itu garansi/retur sangat diperlukan dengan syarat dari awal dibuka harus ada bukti video jika tidak ada video maka barang akan dianggap baik. Sougayilang.indonesia Tidak memberikan garansi untuk konsumennya, bagi mereka produk yang dikirimkan menjadi tanggung jawab konsumen, sebab seller mereka beranggapan sudah mengirim dengan barang yang tidak ada kecacatan dan tanpa kerusakan. Kualitas barang sebelum dikirim juga sudah dicek terlebih dahulu sehingga diterapkanlah hal sedemikian. Untuk Sahabatpancing88 memberikan Garansi jika barang rusak disebabkan karena pengiriman ataupun kesalahan dari seller. Syarat dan ketentuan berlaku dengan minimal belanja disertai dengan bukti video unboxing. Berkah\_pancing sama seperti dengan Sougayilang.indonesia tadi, Tidak ada garansi yang berlaku pada barang yang dipasarkan, Jika terdapat kerusakan maka hal tersebut menjadi tanggung jawab konsumennya tersebut. Dan untuk Jaya Sport sendiri memberlakukan garansi apabila terdapat kerusakan barang maka bisa ditukarkan dengan produk yang sama namun baru, dengan syarat terdapat video saat unboxing barang tersebut. Jaya Sport bisa dibilang lebih unggul lagi dibanding kompetitornya yang lain, sebab meskipun Sahabatpancing88 memberikan garansi, namun mereka memberlakukan syarat dan ketentuan minimal belanja, sedangkan Jaya Sport sendiri tidak ada hal tersebut.

Permasalahan kelima yaitu kelengkapan produk sangat mempengaruhi minat dan daya tarik para konsumen sehingga ini sangat penting bagi pihak seller supaya selalu memperhatikan kelengkapan produk. Pada Sougayilang.indonesia, produk yang ditawarkan banyak jenis dan ragamnya serta banyak juga variasi-variasi pilihan dari jenis produk tersebut. Begitu juga dengan Berkah\_pancing, produk yang mereka terbilang cukup lengkap walaupun tidak selengkap dengan variasi-variasi yang dijual dengan Sougayilang.indonesia. Untuk Sahabatpancing88 masih sangat minim dalam pilihan produk yang ditawarkan dan hanya produk yang menjadi pasaran umum saja yang mereka sediakan, untuk berbagai variasi produknya mereka belum ada ketersediaannya. Jaya Sport sendiri memiliki banyak ragam produk dan variasi yang

ditawarkan. Sehingga konsumen memiliki banyak pilihan untuk memilih dan membeli produk yang diinginkannya. Pada permasalahan ini Jaya Sport dan Sougayilang.indonesia sama-sama unggul dengan memiliki ragam pilihan produk dan variasinya.





Permasalahan keenam yaitu konsumen yang tidak mempunyai waktu/keterbatasan gerak untuk berbelanja kebutuhan alat pancing makan pihak seller menyediakan jasa layanan pengiriman instan, reguler, dan kargo. Dari Jaya Sport dan ketiga kompetitornya sama sama memiliki layanan jasa tersebut, sehingga untuk permasalahan ini sama-sama memiliki keunggulan dalam mengatasinya.




Permasalahan ketujuh yaitu mengedukasi para konsumen agar ketika membeli produk lebih teliti dan membuat vidio tentang seputaran alat pancing baik dari pemilihan senar, umpan, timah, pelampung, dll. Dan cara pemasangan alat pancing yang benar. Pada Sougayilang.indonesia ada beberapa konten di instagramnya yang membahas tentang produknya, namun konten tersebut lama tidak dibuat lagi dan tidak ada yang terbaru. Untuk Sahabatpancing88 dan Berkah\_pancing mereka sama sama belum ada membuat konten tentang edukasi alat-alat pancing. Untuk permasalahan ini Jaya Sport masih menjadi yang terunggul sebab Jaya Sport menjadi yang paling aktif untuk membuat konten-konten edukasi tentang alat pancing dan seputarnya baik diplatform youtube, tiktok maupun instagramnya.

Permasalahan kedelapan yaitu harga yang ditawarkan dari macam-macam jenisnya. Pada dasarnya, untuk harga dari produk yang ditawarkan setiap kompetitor relatif. Semua tergantung dengan target pasarnya. Sougayilang.indonesia menjual produknya mulai dari harga Rp 80.000,00-Rp 3.500.000,00 yang berarti target pasarnya kalangan menengah ke atas. Sahabatpancing88 menjual produknya mulai dari harga Rp 60.000,00-Rp 1.300.000,00 yang berarti target pasarnya kalangan menengah. Kemudian untuk Berkah\_pancing menjual produknya mulai dari harga Rp 65.000,00-Rp1.150.000,00 yang artinya target mereka juga kalangan menengah. Untuk Jaya Sport sendiri menjual produknya mulai harga Rp35.000,00-Rp3.150.000,00 yang artinya target pasar Jaya Sport adalah dari semua kalangan baik kalangan menengah ke bawah juga menengah ke atas.

## 1.2 Produk/jasa

JAYA SPORT merupakan toko online yang bergerak dibidang alat pancing. Menyediakan berbagai macam kebutuhan konsumen mulai dari brand luar dan brand lokal dengan kualitas terbaik. Jaaya Sport akan didirikan pada tahun 2024, bisnis JAYA SPORT masih dalam uji pengembangan sebab masih banyaknya kekurangan dalam penyusunan ide bisnis. Produk yang ditawarkan yaitu joran, mata kail, umpan, senar, pelampung, reel, timah, dll. Berikut ini adalah produk yang ditawarkan oleh JAYA SPORT

NO	PRODUK	KETERANGAN
1		Reel OH jiggig Ocean 101HG Full Metal Body Dual Brake System  Rp.1.750.000,00
2		Joran Orca Cardeno New Color 8-17LB 98% Carbon  Rp.385.000,00
3		Metal jig sardine 100 Gram. Berat 100Gram  Rp.45.000,00
4		Timah pemberat pancing bentuk peturu 2.5g, 5g, 7g, 10g, 14g  Rp.5.000,00

5		<p>Pelampung slip bobber/pelampung vertikal</p> <p>Rp.10.000,00</p>
6		<p>TaffSPORT SPECTRA Senar Benang Tali Pancing Extreme Braid 5.0 500 Meter</p> <p>Rp.40.000,00</p>
7.		<p>Satu Set Alat Pancing</p> <p>Rp 170.000,00</p>
8.	Dan lain-lain	

Keunggulan dari produk JAYA SPORT yaitu produk yang dipasarkan merupakan produk dengan harga yang masih relative terjangkau, selalu memperhatikan produk yang akan di kirim ke konsumen dengan baik dengan cara di cek apakah pesanan dengan barang yang akan dikirim sudah sesuai resi jika sudah sesuai maka akan langsung dipackaging dengan aman.