

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Permasalahan Konsumen

Dari beberapa toko *marketplace* terutama pada Shopee, Tokopedia dan Lazada harga yang tinggi salah satu permasalahan yang sering dihadapi oleh konsumen terutama produk-produk berkualitas tinggi atau merek terkenal. Harga yang mahal dapat menjadi kendala bagi calon pembeli yang memiliki anggaran terbatas. Kualitas yang kurang memuaskan konsumen sering kali menghadapi masalah dengan kualitas produk alat musik yang kurang memuaskan. Produk yang tidak tahan lama, kurang presisi, atau mudah rusak dapat mengurangi kepuasan konsumen dan merugikan mereka secara finansial.

Selain itu, kesulitan memilih alat musik yang cocok bagi pemula atau orang yang tidak berpengalaman dalam bermain musik menjadi masalah apabila pemilihannya kurang tepat sehingga dapat menyebabkan kekecewaan. Pelayanan pelanggan yang tidak memuaskan menjadi masalah juga karena pelanggan mengharapkan pelayanan yang baik, termasuk respon cepat terhadap pertanyaan, bantuan dalam proses pembelian, dan penyelesaian masalah dengan efisien.

### 1.2 Solusi dan Nilai Lebih yang Ditawarkan

Memberikan penawaran produk dengan rentang harga yang luas dapat menarik calon pelanggan untuk memilih produk yang sesuai dengan anggaran mereka tanpa mengorbankan kualitas.

Konsultasi bantuan kepada calon pembeli dan program penukaran atau pengembalian produk menjadi nilai lebih yang kami tawarkan dalam memilih produk alat musik yang sesuai dengan kemampuan dan preferensi mereka dengan ini calon pembeli akan merasa lebih percaya diri dengan keputusan pembelian mereka. Selain itu, program penukaran atau pengembalian produk

menghadirkan yang fleksibel dan adil akan memberikan rasa keamanan bagi konsumen. Jika ada masalah dengan produk yang dibeli, konsumen dapat dengan mudah menukarkan atau mengembalikan produk tersebut.

### ***1.3 Noble Purpose***

*Noble purpose* yang Bayshelf Music gunakan adalah memajukan industri lokal dengan mendukung para pengrajin untuk memamerkan karya mereka dan meningkatkan apresiasi terhadap kreativitas dan keahlian mereka serta berkontribusi pada pertumbuhan industri alat musik lokal.

### **1.4 Visi, Misi dan Logo Usaha**

Visi:

Menjadi perusahaan produk alat musik yang terpercaya, terdepan dan unggul dalam pelayanan.

Misi:

- Berkomitmen untuk selalu memberikan yang terbaik bagi pelanggan.
- Menjaga kepercayaan yang telah diberikan.
- Berusaha untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan.
- Siap memberikan pengalaman belanja yang menyenangkan dan aman.

Logo merek:



**Gambar 1. 1** Logo merek