

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Permasalahan Konsumen

Dimsum merupakan makanan tradisional Cina yang populer karena keindahan bentuk dan rasanya yang enak, selain bentuk dan rasanya terdapat pula keunikan lainnya seperti keindahan warna dan variasinya. Dimsum sendiri adalah pengucapan dari bahasa Kanton yang dilafalkan ke Indonesia adalah “dim sam”. Dimsum merupakan istilah dari Bahasa Kanton yang dalam Bahasa Indonesia memiliki arti “makanan kecil”, sedangkan dalam Bahasa Mandarin disebut dianxin (點心) yang secara harafiah berarti “sedikit dari hati” atau “menyentuh hati” (Zainarti et al., 2022). Beberapa tahun belakangan ini menyantap dimsum sudah menjadi gaya hidup, terutama bagi mereka yang tinggal di kota-kota besar. Keunikan yang dimiliki dimsum merupakan daya tarik utama makanan khas Cina ini untuk bersaing dalam bidang kuliner di Indonesia. Banyak restoran dimsum yang bisa kita temui di berbagai tempat, dan umumnya ramai didatangi pengunjung, keunikan dan lezatnya dimsum membuatnya disukai pecinta kuliner di Indonesia.

Seiring dengan perkembangan waktu, dimsum tetap menjadi salah satu hidangan yang populer dan dicintai oleh banyak orang di seluruh dunia karena merupakan salah satu makanan siap saji yang praktis dan mengenyangkan. Usaha dimsum terus berkembang dan beradaptasi dengan tren dan preferensi konsumen, menjaga keaslian cita rasa Tionghoa sekaligus menghadirkan inovasi yang menarik. Maka seiring berkembangnya persaingan yang ketat ini Warung Dimsum membuat inovasi produk dimsum yang diolah dengan berbagai macam bahan yang berkualitas dan menghadirkan varian rasa baru sebagai pembeda produk dari kompetitor lain. Sebagai pelaku bisnis penulis harus bisa menyikapi permasalahan-permasalahan konsumen, karena dengan permasalahan tersebut dapat membantu untuk mengevaluasi bisnis penulis menjadi lebih baik. Maka dari itu, penulis menyebarkan kuesioner untuk mengetahui lebih dalam permasalahan yang mereka hadapi dalam mengonsumsi produk dari Warung Dimsum.

Dari kuisoner yang sudah penulis sebarakan mendapatkan 31 responden dengan permasalahan konsumen sebagai berikut :

1. Rasa

Dalam bisnis kuliner seperti Warung Dimsum ini sangat penting untuk memperhatikan rasa. Rasa menjadi hal penting dalam penjualan dimsum karena dengan cita rasa dan varian rasa yang menarik dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

## 2. Harga

Ketidaksesuaian antara harga yang dibayarkan dengan kualitas dan rasa produk dimsum. Karena melalui harga, biasanya konsumen membandingkan antara produk satu dengan produk yang lain.

## 3. Kemasan

Kemasan yang buruk mempengaruhi kesan pertama pelanggan terhadap pembelian dimsum. Kemasan yang tidak rapi atau presentasi yang kurang menarik dapat mengurangi selera makan dan daya tarik.

## 4. Pelayanan

Pelayanan yang kurang ramah dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan, dapat menimbulkan rasa tidak dihargai atau merasa diabaikan saat pembelian dimsum. Komunikasi yang buruk dapat membuat konsumen merasa tidak nyaman atau tidak puas dengan pengalaman mereka.

### 1.2 Solusi dan Nilai Lebih Yang Ditawarkan

Setelah penulis mengetahui permasalahan yang ada pada konsumen melalui kuesioner yang sudah dibagikan, maka penulis menawarkan solusi dan nilai lebih kepada konsumen. Berikut adalah solusi dan nilai lebih yang ditawarkan :

#### 1. Rasa

Menawarkan beragam rasa, jenis isian, dan teknik penyajian yang dapat menarik pelanggan dengan selera yang berbeda. Dengan begitu dapat memberikan pengalaman kuliner yang lebih kaya dan menarik dalam pembelian dimsum di Warung Dimsum.

#### 2. Harga

Menawarkan harga yang terjangkau dan sesuai dengan kualitas yang sesuai untuk menarik pelanggan dari berbagai lapisan masyarakat.

#### 3. Kemasan

Warung Dimsum akan menyajikan dimsum dengan kemasan menarik dan estetika yang baik untuk menciptakan pengalaman visual yang menyenangkan bagi

pelanggan.

#### 4. Pelayanan

Warung Dimsum akan menyediakan pelayanan pelanggan yang ramah, responsif, serta menyediakan layanan yang cepat dan mudah, baik untuk makan di tempat, pesan antar, atau pengambilan sendiri (*takeaway*) dengan begitu dapat berorientasi pada kepuasan pelanggan dan dapat menciptakan pengalaman positif dalam menikmati dimsum.

### 1.3 Noble Purpose

Tujuan dari usaha Warung Dimsum untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang ingin menikmati makanan yang sehat, bergizi, dan terjangkau. Tujuan lainnya yaitu untuk menghasilkan keuntungan yang stabil dan membangun citra usaha yang baik di kalangan masyarakat, keuntungan yang dihasilkan dari usaha dimsum dapat digunakan untuk pengembangan bisnis serta memberikan manfaat bagi masyarakat sekitar.

Selain itu, citra usaha yang baik dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap produk dan layanan yang ditawarkan Warung Dimsum. Selain tujuan bisnis, usaha Warung Dimsum ini juga memberikan dampak positif pada lingkungan. Dalam produksi dimsum, dilakukan pengolahan bahan baku yang tepat dan penerapan standar kebersihan dan sanitasi yang baik. Hal ini dapat mengurangi dampak negatif pada lingkungan dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya menjaga lingkungan yang bersih dan sehat. Dengan demikian, tujuan dari usaha dimsum adalah untuk menghasilkan makanan yang berkualitas dan sehat, memenuhi kebutuhan konsumen, menghasilkan keuntungan yang stabil, membangun citra usaha yang baik, dan memberikan dampak positif pada lingkungan dan masyarakat sekitar.

### 1.4 Visi, Misi dan Logo Bisnis

Visi :

- Menjadi produk makanan ringan berkualitas dan terjangkau serta memberikan pengalaman kuliner yang memuaskan bagi seluruh konsumen

Misi :

- Menyediakan dimsum dengan harga terjangkau

- Menyajikan dimsum yang berkualitas dengan bahan baku terbaik dan proses produksi higienis
- Mengembangkan berbagai varian rasa dimsum yang inovatif sesuai selera pasar
- Menjaga kestabilan kualitas produk dan harga yang kompetitif untuk menjamin kepuasan pelanggan tetap terjaga

Logo Bisnis Warung Dimsum :

Gambar 1. 1 Logo Dimsum

