

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Permasalahan Konsumen

Indonesia merupakan negara yang kaya akan keanekaragaman budaya. Masing – masing sektor kebudayaan memiliki karakteristik atau keunikan yang berbeda – berbeda dan dapat menjadi daya tarik bagi masyarakat dari daerah lain, salah satu keanekaragaman tersebut adalah masakan atau makanan khas dari setiap daerah. Setiap daerah memiliki keanekaragaman jenis kuliner yang dapat dikembangkan di berbagai daerah di Indonesia. Hal ini mengindikasikan bahwa Indonesia memiliki potensi yang besar pada bisnis kuliner. Salah satunya adalah makanan jenis kudapan atau kue. Kue tradisional yang dulu hanya dikenal oleh masyarakat dari daerah asalnya kini mulai menjadi daya tarik bagi masyarakat dari luar daerah yang ingin mencari pengalaman kuliner yang berbeda. Salah satunya adalah kue bingka.

Kue bingka merupakan makanan manis khas Pontianak yang memiliki bentuk seperti kelopak bunga, memiliki citarasa manis, legit, dan lembut. Kue bingka kini mulai digemari oleh masyarakat di Yogyakarta. Namun seiring dengan perkembangan teknologi, trend kuliner dan diikuti oleh semakin banyaknya para pelaku usaha yang menjajakan kuliner lokal, konsumen menjadi memiliki banyak pilihan dan kebutuhan yang belum tersolusikan, konsumen menjadi lebih kritis dan mudah kecewa. Beberapa permasalahan atau kebutuhan konsumen terkait kue bingka diantaranya pedagang atau penyedia kue bingka yang masih jarang dan sulit ditemukan di wilayah Yogyakarta. Selain itu konsumen sering merasa kecewa dengan tekstur kue bingka dari beberapa produsen yang cenderung lembek serta tawar.

1.2 Solusi yang Ditawarkan

Berdasarkan tabel di bawah dapat diketahui terdapat empat permasalahan konsumen bingka yang membutuhkan solusi dari Bingcake. Permasalahan konsumen ini diperoleh dari testimoni konsumen bingka di platform media sosial diantaranya fitur ulasan konsumen pada Google Profile kompetitor, ulasan

konsumen pada platform layanan antar makanan online Grabfood, Gofood, dan Shopeefood. Berikut permasalahan dan solusi yang ditawarkan oleh Bingcake;

Tabel 1. Permasalahan dan solusi

No	Permasalahan	Solusi
1.	Kebersihan tempat karena di pinggir jalan dianggap oleh konsumen kurang higienis	Berada di dalam kontainer dan ketika bingka matang disimpan didalam oven tertutup
2.	Besaran porsi bingka terlalu besar	Menggunakan ukuran loyang cetak ukuran 11 cm sehingga lebih kecil dibandingkan dengan produsen yang ada di Yogyakarta
3.	Kualitas rasa dan tekstur bingka yang cenderung amis dan memiliki rasa tawar serta tekstur yang terlalu lembek	Memiliki tekstur yang lebih padat namun tetap lembut dan memiliki rasa yang manis
4.	Ketidakkonsistenan jam operasional penjual bingka	Jam operasional mulai pukul 14,15 – 20.00 Apabila stok bingka habis sebelum jam operasional berakhir ada informasi melalui Instagram dan tulisan yang dipasang di container

1.3 Noble Purpose

Noble Purpose atau tujuan mulia dalam mendirikan usaha Bingcake yaitu:

1. Membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat sekitar
2. Membantu meningkatkan sektor perekonomian lingkungan sekitar dengan memberikan kesempatan bagi para pemasok bahan baku
3. Ikut turut serta dalam melestarikan kebudayaan lokal melalui produk kulinernya dengan menghadirkan kue tradisional khas Pontianak yaitu kue bingka

1.4 Visi dan Misi

1.4.1 Visi

Menjadi *market leader* sebagai produsen kue bingka di Yogyakarta.

1.4.2 Misi

- a. Meningkatkan daya saing dengan terus berinovasi.
- b. Berorientasi kepada kepuasan pelanggan dengan selalu mencari tahu permasalahan konsumen dan menyediakan solusinya.
- c. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah bagi para konsumen.

