

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Permasalahan Konsumen

Selama hidup manusia membutuhkan berbagai macam kebutuhan seperti kebutuhan primer, kebutuhan sekunder dan kebutuhan tersier. kebutuhan primer adalah kebutuhan pokok atau kebutuhan yang sangat mutlak untuk dipenuhi, apabila kebutuhan tersebut tidak terpenuhi maka manusia akan mengalami kesulitan dalam kehidupannya. Salah satu kebutuhan primer manusia yang harus dipenuhi misalnya sandang atau pakaian. Teori Maslow membahas tentang lima kebutuhan dasar manusia. kebutuhan primer termasuk kedalam kebutuhan fisiologis (sandang, pangan dan papan) yang merupakan kebutuhan paling penting atau paling dasar dan sepatu termasuk dalam kebutuhan tersebut. Seiring berkembangnya zaman saat ini fungsi sepatu telah mengalami perubahan dari yang awalnya sebagai pelindung kaki menjadi sebuah tren atau gaya hidup. Sepatu adalah perlengkapan bagian tubuh yang berfungsi untuk melindungi telapak kaki dari panas, benda tajam, dan kotoran. Sepatu juga merupakan bagian dari fashion. Jenis sepatu ada ratusan jumlahnya, yang terbagi atas fungsi, model, bahan, ukuran, asal wilayah, dan sebagainya misalnya sepatu kantor, sepatu boot, sepatu kets, sepatu olahraga, sepatu pesta, sepatu kulit, sepatu hak tinggi (hutaean, 2010). Jika fungsi utama dari sepatu hanya digunakan sebagai alat pelindungi kaki, maka satu pasang sepatu saja sudah cukup, namun dengan adanya peralihan fungsi sepatu sebagai alat untuk meningkatkan gaya berpenampilan, maka hanya dengan memiliki satu pasang sepatu saja pasti kurang cukup.

Perkembangan industri khususnya di Indonesia tidak lepas dari trend *sneakers* yang saat ini terjadi di Indonesia. Banyak nya peminat sepatu *sneakers* di kalangan anak muda meningkat cukup besar. Andrey Noelfry Taringan selaku event direktur BCA Jakarta *Sneakers* day 2018 mengatakan peningkatan peminat sepatu sneakers di Indonesia mencapai angka 50% hingga 70%. Kementerian perindustrian Republik Indonesia pada tahun 2018 menyatakan bahwa Indonesia masuk dalam urutan

keempat produsen alas kaki terbesar di dunia di bawah Tiongkok, India, dan Vietnam. dengan produksi 1,41 miliar pasang sepatu pada tahun 2018 dan Indonesia berkontribusi sekitar 4,6% ( 46.000.001.886 ) pasang sepatu di seluruh dunia. Dengan jumlah peningkatan angka tersebut menjadikan peralihan fungsi sepatu yang awalnya pada saat ini sepatu yang awalnya hanya dianggap sebagai kebutuhan primer berubah menjadi gaya hidup atau *life style*. Trend sneakers secara global di seluruh dunia berbeda satu sama lain. Di luar negeri trend sneakers dimulai dari olahraga basket, sedangkan di Indonesia trend *sneakers* muncul dari musik. CNN Indonesia Syed Muhammad *co-founder* dan *CEO* USS network 2018 mengatakan bahwa di Indonesia tren sneakers masuk melalui musik yang berkembang seperti, musik hip hop dan r&b di tahun 2015 – 2016.



Gambar 1.1 Data Merek Sepatu Lokal  
Sumber <http://www.kompas.id>

Dari data gambar di atas menunjukkan data tren minat masyarakat terhadap merek sepatu lokal tahun 2019 – 2020. Di antaranya ada beberapa merek brand sepatu lokal yaitu; Nah project, Geoff max, brodo, dan ventela. Ventela menjadi minat tertinggi produk lokal di kalangan Masyarakat Indonesia. Ventela merupakan produk lokal yang berasal dari Bandung sepatu ini di perkenalkan pada tahun 2017 oleh William ventela. Produk - produk yang dikeluarkan oleh Ventela memiliki harga yang relatif murah dengan kualitas yang bagus. Berdasarkan beberapa fenomena di atas, peneliti melihat bahwa membeli sepatu bukan merupakan

kebutuhan primer tetapi lebih kepada tren atau gaya hidup bahkan sebagian orang menganggapnya sebagai prestise dan citra diri mereka (Yeye, 2012).

Menjaga sepatu dalam keadaan yang baik sesuai dengan fungsinya sudah seyakinya dilakukan termasuk di dalamnya adalah membersihkan sepatu. Membersihkan sepatu yang kotor adalah hal yang mudah dilakukan setiap orang namun kenyataannya masih ada beberapa orang yang membiarkan sepatu mereka kotor selama sehari-hari hingga berminggu-minggu tanpa dirawat dan dicuci dengan baik. Sepatu selain digunakan juga memerlukan perawatan. Dan di dalam melakukan perawatan tidak boleh sembarangan di karenakan setiap jenis sepatu bahannya berbeda-beda sehingga memerlukan cara yang khusus untuk mencucinya. Dengan menggunakan bahan sabun cuci yang aman untuk segala jenis sepatu serta alat pendukung lain nya yang berkualitas untuk menunjang perawatan di karenakan jika tidak dirawat akan menimbulkan beberapa dampak buruk bagi kaki si pemilik sepatu tersebut.

Dalam perawatan sepatu Cidshoescare menemukan permasalahan yang di dapat dari survei sebagai berikut :

#### 1. Waktu



Gambar 1.2 Grafik Hasil Responden Berdasarkan Waktu

Dari hasil data kuisioner di atas permasalahan yang ada pada konsumen Cidshoescare adalah dari konsumen tidak memiliki banyak waktu untuk mencuci sepatunya sendiri.

## 2. Hasil



Gambar 1.3 Grafik Hasil Responden Berdasarkan Hasil

Dari hasil data kuisisioner di atas permasalahan yang ada pada konsumen Cidshoescare adalah konsumen menginginkan hasil yang lebih bersih saat dicuci di tempat jasa cuci dibandingkan dicuci sendiri.

## 3. Harga



Gambar 1.4 Grafik Hasil Responden Berdasarkan Harga

Dari hasil data kuisisioner di atas permasalahan yang ada pada konsumen Cidshoescare adalah dari konsumen menilai harga yang diberikan oleh Cidshoescare sama dengan para pesaing dan ada beberapa konsumen yang meninal harga yang diberikan oleh Cidshoescare lebih murah dibanding pesaing.

## 1.2 Solusi dan Nilai yang di Tawarkan

Dari beberapa masalah yang muncul di atas yang di alami para konsumen Cidshoescare hadir untuk memenuhi dan memberi solusi bagi para konsumen yang keterbatasan waktu untuk bisa merawat dan mencuci sepatunya serta menjadi penyedia layanan jasa cuci yang aman dengan menggunakan sabun cuci yang aman untuk bahan sepatu dan juga memperhatikan setiap detail untuk memastikan setiap sepatu bersih dan terawat dengan baik supaya konsumen puas dengan hasilnya.

## 1.3 Tujuan Mulia (Noble Purpose)

Cidshoescare memiliki tujuan mulia sebagai usaha di bidang jasa cuci sepatu mampu memenuhi kebutuhan konsumen dengan menyediakan perawatan cuci sepatu menggunakan pembersih yang aman dan ramah lingkungan untuk menjaga lingkungan dan Kesehatan.

## 1.4 Visi dan Misi

Visi

Menjadi penyedia layanan cuci sepatu terkemuka yang berfokus pada keberlanjutan, inovasi, dan memberikan dampak positif bagi lingkungan sekitar.

Misi

1. Kualitas Layanan yang Unggul  
Menyediakan layanan cuci sepatu dengan standar kualitas yang tinggi, memberikan hasil terbaik dan memenuhi harapan konsumen.
2. Kebersihan dan Kesehatan:  
Mendorong kebersihan dan Kesehatan masyarakat dengan kampanye yang memotivasi orang untuk merawat sepatu mereka dengan baik, menciptakan lingkungan yang bersih dan sehat.