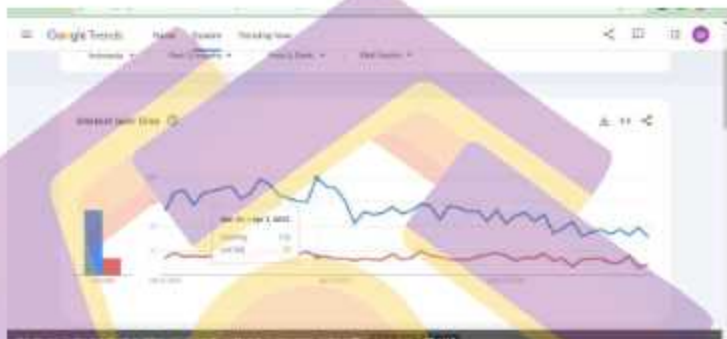


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Permasalahan Konsumen

Berdasarkan google trends topik trending perbandingan mielidi dan basreng pada maret 2023 basreng memiliki trafik peminat lebih tinggi dibandingkan mielidi.



**Gambar 1.1 Perbandingan Mielidi dan Basreng pada Maret 2023**

Sumber gambar : Google Trends

Berdasarkan riset testimoni konsumen di shopee pada produk basreng yang dijual di beberapa toko dengan keluhan basreng yang keras dan bentuk basreng yang seperti koin dan stik sudah banyak dipasaran dan basreng yang terlalu berminyak bisa memberikan sensasi yang kurang menyenangkan saat dikonsumsi dan meninggalkan rasa lengket dan tingkat kepedesan basreng yang tidak ada pilihan pada permasalahan konsumen yang dapat mempengaruhi pengalaman mereka terhadap produk yang dibeli.

Adapun survei yang telah dilakukan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap basreng aroma.cemilan.

Berdasarkan survei yang dilakukan dengan membagikan kuisioner *google form* secara online yang disebarakan melalui whatsapp yang dilakukan pada tanggal 06 Mei 2024 didapatkan sejumlah 32 responden kuisioner yang telah dibagikan hanya kepada konsumen yang sudah pernah membeli basreng

aroma.cemilan,dari hasil data kuisioner permasalahan kepuasan konsumen meliputi produk dan pelayanan yaitu:

1. Produk

- a. Permasalahan yang pertama yaitu belum tersedia berbagai ukuran kemasan sehingga konsumen hanya dapat membeli kemasan yang tersedia 100gram.
- b. Dari hasil kuisioner terdapat permasalahan pada varian rasa yang baru tersedia saat ini tiga varian rasa yaitu original , pedas extra dan pedas biasa

2. Pelayanan

- a. Selain pada produk permasalahan pada pelayanan tidak segera merespon chat dari pertanyaan konsumen dan keterlambatan pengiriman

**1.2 Solusi dan Nilai Lebih yang Ditawarkan**

Dalam proses mengembangkan usaha aroma.cemilan akan berusaha memenuhi kebutuhan konsumen dan keinginan konsumen dengan terus berinovasi pada produk dan juga pada meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan.

a. Solusi dari permasalahan diatas yaitu:

Dari data diatas menjadi permasalahan konsumen pada produk dan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen aroma.cemilan berusaha membuat solusi.

1. Menambahkan varian ukuran kemasan yang tersedia dari 70 gram, 120 gram, hingga menjual kemasan 500 - 1kg sehingga konsumen dapat membeli kemasan kecil untuk mencoba terlebih dahulu dan juga tersedia kemasan besar 1kg untuk konsumen yang ingin membeli kembali kemasan besar dengan tersedia nya berbagai kemasan isi dan menyediakan berbagai jenis kemasan seperti kemasan toples dan box yang memudahkan konsumen untuk memilih sesuai keinginan dan kebutuhan pada konsumen.

2. Menambahkan berbagai varian rasa lainnya tidak hanya varian rasa pedas untuk konsumen yang tidak terlalu tahan untuk mengonsumsi makanan pedas dan juga original dengan menciptakan varian rasa yang baru yang memiliki citarasa basreng balado dan varian rasa *mix* (pedas dan original)
3. Selain produk memberikan pelayanan yang baik menjadi faktor untuk loyalitas konsumen dan kepercayaan mereka terhadap suatu brand sehingga mereka akan tetap setia sebagai konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan untuk merespon dan membalas chat dari customer secara *fastrespon* dan memperbaiki waktu pengiriman untuk pemesanan online dengan pengiriman barang dihari yang sama dan jam yang ditentukan menerima kritik dan saran dari konsumen sebagai pengembangan dan merespon baik ketika konsumen mengalami ketidakpuasan mereka contohnya pada produk yang diterima rusak dengan persyaratan yang sudah ditetapkan
- b. Nilai lebih keunggulan pada basreng aroma.cemilan menikmati camilan basreng tanpa harus kesulitan saat mengonsumsi basreng dengan mengutamakan kualitas produk kripik basreng yang menjamin kerenyahan dan kripik yang tidak keras dengan tekstur yang renyah konsumen dapat menikmati kripik basreng aroma.cemilan tanpa khawatir mengalami masalah gigi atau ketidaknyaman saat mengunyah dengan bentuk kripik irisan tipis dan kecil kecil karena tekstur yang renyah dan rasa yang gurih sehingga memudahkan konsumen saat mengonsumsi dan sangat aman untuk pengguna gigi behel bisa dinikmati oleh berbagai kalangan usia khususnya anak muda untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Kripik sangat praktis karena kering, sehingga lebih awet dan mudah disajikan kapanpun.

### 1.3 Noble Purpose

Dalam mendirikan bisnis Aroma.cemilan tentu tidak hanya mengambil keuntungan hanya untuk perusahaan, tentunya Aroma.cemilan

berusaha untuk memberikan dampak dan manfaat terhadap oranglain dan lingkungan sekitarnya oleh karena itu Noble Purpose aroma.cemilan untuk menciptakan lapangan pekerjaan terutama untuk orang- orang di lingkungan sekitar dan membuka kesempatan bisnis bagi orang lain dan peluang untuk mencari uang seperti affilate yang mendapatkan komisi dan reward dari penjualan yang didapatkan.

#### 1.4 Visi dan Misi

##### a. Visi

Perusahaan yang berinovasi mengembangkan industri makanan ringan yang lezat dan berkualitas

##### b. Misi

1. Memberikan kualitas produk dengan menggunakan bahan bahan yang alami dan berkualitas tinggi
2. Mengembangkan produk untuk menambah varian dan berbagai camilan lainnya
3. Konsisten terhadap kualitas rasa

##### c. Logo

aroma cemilan dengan logo tulisan yang memiliki arti aroma makanan yang khas seperti aroma pedas dan camilan yang bergerak dibidang kuliner agar mudah konsumen untuk mengingat nama brand aroma.cemilan dengan warna merah dan kuning yang identik dengan logo pada makanan.

The logo for 'Aroma Cemilan' features the word 'Aroma' in a yellow, sans-serif font above the word 'Cemilan' in a red, sans-serif font. A small red heart icon is positioned between the two words. The logo is centered at the bottom of the page, below a large, stylized background graphic consisting of overlapping purple and yellow geometric shapes.

Gambar 1.2 Logo Aroma.cemilan