

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Permasalahan Konsumen

Konsumen yang membeli produk rajut secara online seringkali menghadapi berbagai permasalahan yang mengurangi kepuasan mereka. Salah satu masalah utama adalah kualitas produk yang tidak sesuai dengan ekspektasi, di mana produk yang diterima sering kali berbeda dari deskripsi atau gambar yang ditampilkan di media promosi atau situs web menyebabkan kekecewaan dan ketidakpercayaan terhadap penjual. Ketidakpastian mengenai ukuran dan warna produk juga menjadi kendala, karena variasi dalam rajutan bisa sulit diprediksi tanpa melihat dan menyentuh produk secara langsung. Pengiriman produk yang lambat dan sulit dilacak menambah kekhawatiran konsumen dan konsumen merasa cemas juga karena tidak pasti tentang status pesanan mereka, terutama jika mereka memerlukan produk tersebut dalam waktu yang mendesak. Selain itu, komunikasi yang buruk dengan penjual seringkali membuat konsumen frustrasi ketika konsumen memiliki pertanyaan atau masalah dengan pesanan mereka. Keraguan tentang keaslian dan kredibilitas penjual juga menjadi hambatan, terutama di platform online yang kurang dikenal. Kebijakan pengembalian yang rumit atau tidak jelas sering kali membuat konsumen ragu untuk melakukan pembelian karena takut tidak bisa mengembalikan produk yang tidak sesuai harapan mereka. Serta harga yang tidak transparan dan adanya biaya tambahan yang tidak terduga juga sering mengecewakan konsumen, mengurangi kepercayaan mereka terhadap belanja online. Hasil riset ini berdasarkan himpunan komentar-komentar yang didapat pada platform e-commerce baik shopee, Tokopedia, hingga media seperti facebook.

Untuk mengatasi masalah-masalah diatas, kami menawarkan produk rajut dengan deskripsi yang akurat dan rinci, serta gambar berkualitas tinggi dari berbagai sudut untuk memastikan konsumen mendapatkan gambaran yang jelas tentang produk kami. Kami menyediakan panduan ukuran dan palet warna yang akurat, serta layanan konsultasi untuk

membantu konsumen memilih produk yang tepat. Kami menggunakan layanan yang dapat dilacak dan memberikan pembaruan status secara rutin untuk mengurangi kecemasan konsumen. Layanan pelanggan kami responsif melalui berbagai saluran komunikasi untuk memastikan konsumen merasa didengar dan masalah mereka ditangani dengan cepat. Kami juga menawarkan kebijakan pengembalian yang jelas dan adil untuk memberikan rasa aman kepada konsumen kami.

1.2. Solusi dan Nilai Lebih yang Ditawarkan

Solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut, kami menawarkan produk rajut dengan deskripsi yang akurat dan rinci, serta gambar produk dengan berkualitas tinggi dari berbagai sudut untuk memastikan konsumen mendapatkan gambaran yang jelas tentang produk kami. Kami menyediakan panduan ukuran yang jelas dan palet warna yang akurat, serta menawarkan layanan konsultasi sebelum pembelian, ini dapat membantu konsumen memilih produk yang tepat sesuai dengan keinginan mereka. Menggunakan layanan pengiriman yang dapat dilacak dan memberikan pembaruan status secara rutin untuk mengurangi kekhawatiran konsumen terkait pengiriman produk. Menyediakan layanan pelanggan kami yang responsif melalui berbagai saluran komunikasi untuk memastikan konsumen merasa didengar dan masalah mereka ditangani dengan cepat. Menampilkan ulasan positif, testimoni pelanggan, dan informasi bisnis yang lengkap untuk meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap keaslian dan kredibilitas penjual. Selain itu, kami menawarkan kebijakan pengembalian yang jelas dan adil untuk memberikan rasa aman kepada konsumen. Terakhir, informasi harga yang transparan, termasuk semua biaya tambahan sejak awal, serta promosi khusus seperti pengiriman gratis, untuk membuat pengalaman berbelanja online menjadi lebih menyenangkan dan terpercaya.

Nilai lebih yang kami tawarkan kepada konsumen adalah mencakup beberapa aspek unik. Produk rajut kami, seperti bunga rajut, boneka rajut, dan tas rajut, dibuat dengan tangan oleh pengrajin terampil, memberikan keunikan dan sentuhan personal yang tidak ditemukan di produk massal. Kami menggunakan bahan-bahan alami dan ramah lingkungan, mendukung prinsip keberlanjutan dan menjaga lingkungan. Selain itu,

dengan membeli produk rajut kami, konsumen turut mendukung pengrajin lokal dan industri kecil, yang membantu memperkuat ekonomi lokal dan melestarikan keterampilan tradisional. Produk kami juga memiliki nilai estetika dan emosional yang tinggi, memberikan kenyamanan dan kebahagiaan bagi konsumen. Semua ini membuat produk rajut kami berbeda dengan pesaing dan menawarkan nilai lebih yang signifikan.

1.3 Tujuan Mulia

Produk rajutan ini memiliki berbagai tujuan mulia yang dapat memberikan dampak positif baik bagi individu maupun masyarakat secara luas. Tujuan mulia dari usaha rajut kami adalah untuk memberdayakan pengrajin lokal, mendukung ekonomi berkelanjutan, dan mempromosikan keberlanjutan lingkungan. Kami berkomitmen untuk menggunakan bahan-bahan alami dan proses produksi yang ramah lingkungan untuk mengurangi dampak negatif terhadap alam. Melalui usaha kami, kami ingin menciptakan kesempatan ekonomi yang stabil bagi pengrajin lokal, membantu mereka meningkatkan keterampilan dan mendapatkan mereka. Selain itu, kami berupaya untuk melestarikan dan mempromosikan kekayaan budaya dan tradisi lokal melalui desain dan motif produk rajut kami. Kami juga percaya bahwa produk rajut kami dapat memberikan nilai emosional yang tinggi kepada konsumen, menyediakan kenyamanan, kebahagiaan, dan rasa kedamaian dalam kehidupan sehari-hari mereka. Dengan demikian, usaha kami tidak hanya berorientasi pada profit, tetapi juga pada memberikan manfaat sosial, ekonomi, dan lingkungan yang berkelanjutan.

Sehingga secara keseluruhan, produk rajutan kami tidak hanya menawarkan nilai ekonomi tetapi juga membawa banyak manfaat sosial, budaya, dan lingkungan, menjadikannya pilihan yang bermakna dan berkelanjutan dalam kehidupan sehari-hari.

1.4 Visi dan Misi

Sebagai salah satu pelaku usaha produk Rajut adapun visi dan misi kami sebagai berikut:

- a. **Visi** : Menjadi pemimpin dalam industri produk rajut, menciptakan keajaiban dari benang untuk memperindah kehidupan setiap individu dan menyebarkan kebaikan.
- b. **Misi** :

1. menghasilkan produk rajut berkualitas tinggi yang unik dan bermakna untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan kami.
2. Mendukung pengrajin lokal dengan memberdayakan keterampilan dan menciptakan kesempatan ekonomi yang berkelanjutan.
3. Menggunakan bahan-bahan ramah lingkungan dan praktik-produksi yang bertanggung jawab untuk mendukung keberlanjutan lingkungan.
4. Mempromosikan dan melestarikan kekayaan budaya dan tradisi melalui desain dan motif produk rajut kami.
5. Memberikan pengalaman berbelanja yang memuaskan dan pelayanan pelanggan yang luar biasa kepada setiap pelanggan kami.
6. Menginspirasi orang untuk menghargai keindahan dan nilai-nilai estetika produk rajut, serta memahami peran positifnya dalam meningkatkan kesejahteraan emosional dan lingkungan.

