BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Permasalahan Konsumen

Saat ini, banyak wanita memilih untuk membeli perhiasan yang murah dan cantik dengan desain yang unik. Banyak model anting dan kalung yang begitu menarik sehingga konsumen ingin memiliki semuanya. Namun terdapat beberapa permasalahan konsumen yang berkaitan dengan asesoris (perhiasan).

Permasalahan konsumen diperoleh melalui metode studi dokumentasi dengan melihat serta analisa pada ulasan-ulasan konsumen pada platfrom konsumen. Berikut beberapa hasil ulasan terkait keluhan konsumen dalam platform *e-commerce*:

Tabel 1. 1 Keluhan Konsumen

randazeprowilssa

Variasi: SJ220601

Adminnya tidakk baik tidak ramah ceroboh padahal sudah di request tapi salahhhh dikirim
Barangnya besarrrr dan rusakkkk antingnya besar dan rusak dan tidak membalas pesan sehingga salah pengiriman

28 Jun 2024 Membantu

---

dewiwulansari_derayours

Variasi: 2915 Putih

Mengecewakan.. ada barang yg tidak terkirim 1 produk tapi sudah konfirmasi bukti video cuma jawab "baik kak" tapi tidak mengirimkan lagi produk yg tidak terkirim akibat kelalaian pengirim disana.. minta sekalian dikirim pas order berikutnya tapi tidak direspon.. fix pelayanannya buruk!!!

07 Mar 2023 Membantu

---

sanaya120292

Variasi: Log-155 Mix 6

JANGAN BELI DISINI TOKO GAK AMANAH,BARANG KURANG SATU DISURUH KIRIM BUKTI VIDIO ,PADAHAL NGAPAIN JUGA MAU NIPU KALO MEMANG BARANGNYA KURANG,ANEH BETUL GADA TANGGUNG JAWABNYA SAMA SEKALI,LAIN KALI DI CEK BETUL WAKTU PACKING ITU GILIRAN DI MINTA TANGGUNG JAWAB MALAH BYK ALASAN,GAK SEMUA ORG BUKA PAKET SELALU VIDIOIN,LAWAK BTUL MAKAN AJA UANG HARAM ITU GAK BERKAH GAK IKHLAS DUNIA AKHIRAT😡

23 Jul 2024 Membantu (1)

---

gg*****j

Variasi: AR23-2 perak

Pesennya yg silver, yg dtg yg emas. Udh chat tp ga d respon

01 Okt 2024 Membantu

---

papmz

Variasi: 3 Pcs,4mm

jangan dibeli gabisa nempel di telinga seller gamespon sama sekali udah tanya di live juga gadirespon

10 Okt 2024 Membantu (1)

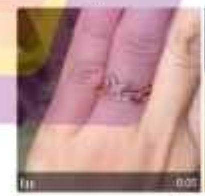
---

a*****2

Variasi: Y533

Awalnya cakep banget rosegold itu eh belum ada sebulan loh ini udah luntur tur tur parah

Warna: bad
Tampilan: bad



11 Mei 2024 Membantu

Berdasarkan studi dokumentasi yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat permasalahan konsumen yang mendasari bisnis aksesoris (perhiasan), yaitu :

1. **Kualitas Produk**

   Banyak konsumen mengatakan bahwa bahan yang digunakan untuk membuat perhiasan yang mereka beli tidak tahan lama, mudah rusak, atau berubah warna. Daya tahan aksesoris perhiasan adalah masalah utama bagi konsumen; mereka cepat memudar atau mengelupas seiring waktu, terutama jika perhiasan tersebut sering terpapar bahan kimia, keringat, atau air. Konsumen juga menemukan bahwa noda karat atau perubahan warna muncul pada perhiasan mereka. Selain itu, beberapa konsumen dengan kulit sensitif mengalami reaksi buruk saat mengenakan perhiasan, terutama jika barang tersebut terbuat dari logam campuran yang mengandung nikel atau komponen lain yang berpotensi mengiritasi.

2. **Kualitas Pelayanan**

   Layanan konsumen yang tidak responsif atau pemrosesan klaim garansi atau pengembalian produk yang lambat dapat mengakibatkan pengalaman pembelian yang negatif. Ketika kebijakan pengembalian produk membingungkan atau terlalu rumit, konsumen merasa tidak puas

atau bingung. Ini dapat mengurangi tingkat kepuasan mereka, terutama jika produk yang mereka terima tidak memenuhi harapan mereka. Konsumen menginginkan layanan purna jual yang memadai jika produk yang mereka beli rusak, cacat atau memiliki masalah lainnya. Masalah lainnya bagi konsumen adalah kurangnya pengetahuan tentang daya tahan dan perawatan produk. Konsumen seringkali kurang pengetahuan yang diperlukan untuk menjaga daya tahan perhiasan mereka dan mencegah kerusakan, terutama ketika berurusan dengan aksesoris yang rentan terhadap pengelupasan atau perubahan warna.

3. **Identitas Produk**

   Konsumen sering kali merasa pilihan desain aksesori perhiasan yang terbatas, atau bahwa desain yang tersedia saat ini tidak sesuai dengan gaya mereka atau tidak mengikuti tren terkini, terutama untuk acara-acara khusus. Beberapa konsumen juga kesulitan memilih ukuran yang tepat, seperti kalung yang terlalu panjang atau cincin yang tidak muat. Terutama jika tidak ada banyak ukuran umum untuk perhiasan tersebut. Selain itu, konsumen seringkali kesulitan membedakan antara perhiasan berkualitas tinggi dan barang-barang berkualitas rendah yang tampak serupa. Kurangnya informasi produk yang tepat mungkin menjadi penyebabnya.

1.2 Solusi dan Nilai Lebih yang Ditawarkan

Untuk mengatasi masalah yang telah dipaparkan di atas, Liana Fashion Accessories menawarkan solusi berikut:

1. **Kualitas Produk**

   Liana Fashion Accessories menawarkan produk yang dibuat dengan bahan berkualitas, tahan lama, aman, dan *hipoallergenic*, yaitu paduan palladium dan pelapisan emas 18k dan rodium yang dikenal karena daya tahan dan keawetannya, sehingga aman untuk pelanggan dengan kulit sensitif. Liana Fashion Accessories akan memberi konsumen informasi yang jelas mengenai bahan baku yang digunakan serta tentang cara

merawat perhiasan agar tetap awet, seperti menghindari paparan air, parfum, atau bahan kimia keras. Transparansi mengenai bahan baku yang digunakan dapat membantu mengurangi kekhawatiran konsumen mengenai alergi dan iritasi. Selain itu, memberikan garansi pada produk untuk meningkatkan kepercayaan dan rasa aman kepada konsumen terhadap ketahanan produk.

2. Kualitas Pelayanan

Sangat penting untuk menyediakan layanan purna jual yang responsif dan efektif, yang dapat mencakup perbaikan gratis untuk produk yang rusak selama masa garansi. Meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjaga loyalitas mereka dengan menyediakan informasi kontak untuk layanan purna jual dan memastikan bahwa produk yang diterima pelanggan dapat diperbaiki atau ditukar jika diperlukan.

Untuk mengurangi kekhawatiran konsumen, Liana Fashion Accessories menawarkan kebijakan pengembalian atau penukaran produk yang lebih fleksibel, yaitu tiga hari setelah pembelian dengan menunjukkan nota pembelian, dan prosedur tersebut akan dijelaskan selama proses pembelian. Dengan sistem purna jual yang baik, konsumen akan lebih puas. Layanan pelanggan yang responsif, ramah, dan siap membantu dalam setiap tahap pembelian, mulai dari konsultasi sebelum membeli hingga menangani klaim dan pengembalian produk.

Dalam kemasan setiap produk Liana Fashion Accessories, konsumen akan menemukan panduan perawatan yang jelas untuk menjaga keindahan perhiasan agar kualitasnya tetap terjaga dan tidak mudah pudar, sehingga konsumen dapat memastikan bahwa produk tetap berkualitas tinggi dalam jangka panjang.

3. Identitas Produk

Menyediakan berbagai pilihan desain yang lebih beragam, mulai dari model klasik hingga modern yang disesuaikan dengan tren mode terbaru. Liana Fashion Accessories menawarkan konsumen kesempatan untuk menyesuaikan produk mereka dengan menambahkan logo, inisial, atau

nama pada produk mereka. Liana Fashion Accessories juga menawarkan koleksi khusus atau edisi terbatas untuk perayaan seperti Imlek, Natal, atau Hari Raya, dll. Menyediakan layanan yang memungkinkan penyesuaian ukuran gelang, atau kalung sesuai dengan ukuran individu pelanggan akan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan serta memberikan fleksibilitas dalam pemilihan produk, sehingga akan meningkatkan pasar yang dapat dijangkau. Layanan ini akan memberikan nilai lebih kepada konsumen dan menarik konsumen yang mencari perhiasan sesuai dengan preferensi dan identitas pribadi mereka, memberikan pengalaman berbelanja yang lebih unik.

Liana Fashion Accessories juga akan dengan senang hati membantu konsumen dalam memilih perhiasan sesuai dengan ukuran, tren atau preferensi mereka, seperti acara atau gaya hidup mereka. Dengan membantu mereka dalam memilih produk, konsumen akan lebih yakin dalam membuat keputusan pembelian.

1.3 Noble Purpose

Tujuan bisnis Liana Fashion Accessories adalah untuk membantu masyarakat, konsumen, dan lingkungan secara keseluruhan, bukan hanya mengejar keuntungan finansial. Berikut ini adalah beberapa tujuan mulia yang menjadi dasar perusahaan Liana Fashion Accessories:

1. **Memberikan akses kepada konsumen untuk menikmati perhiasan berkualitas dengan harga terjangkau**

   Liana Fashion Accessories berkomitmen membantu konsumen dengan anggaran terbatas untuk mendapatkan perhiasan berkualitas tinggi dengan harga terjangkau. Dengan menawarkan perhiasan berlapis emas 18K atau rodium berkualitas tinggi, Liana Fashion Accessories membuat impian lebih banyak orang, termasuk mereka yang memiliki anggaran terbatas.

2. **Memberikan edukasi kepada konsumen tentang perhiasan yang aman dan berkualitas.**

   Liana Fashion Accessories membantu pelanggan memilih perhiasan yang tidak hanya indah tetapi juga aman bagi kesehatan mereka dengan memprioritaskan penggunaan bahan yang aman, *hypoallergenic*, dan tidak berbahaya bagi kulit.

3. **Meningkatkan Kualitas Hidup dan Percaya Diri Konsumen**

   Perhiasan seringkali digunakan sebagai simbol kepercayaan diri dan ekspresi diri dari momen penting dalam hidup seseorang, seperti pernikahan, kelahiran, atau pencapaian tertentu. Liana Fashion Accessories membantu penggunanya merasa lebih percaya diri dan terlihat lebih bergaya tanpa mengeluarkan banyak uang.

4. **Membangun merek yang peduli dan bertanggung jawab**

   Liana Fashion Accessories berkomitmen untuk menjalankan bisnisnya dengan etika yang tinggi, transparansi dalam pengelolaan bisnis, dan kejujuran dalam berbisnis. Ini menghasilkan hubungan yang lebih erat dan

saling percaya antara perusahaan dan konsumen, serta meningkatkan reputasi perusahaan di mata konsumen.

1.4 Visi dan Misi

Visi :

Menjadi merek aksesoris *fashion* terkemuka dengan menggabungkan keindahan, kualitas, dan aksesibilitas dalam setiap produknya, serta memberikan pengalaman berharga bagi setiap pelanggan.

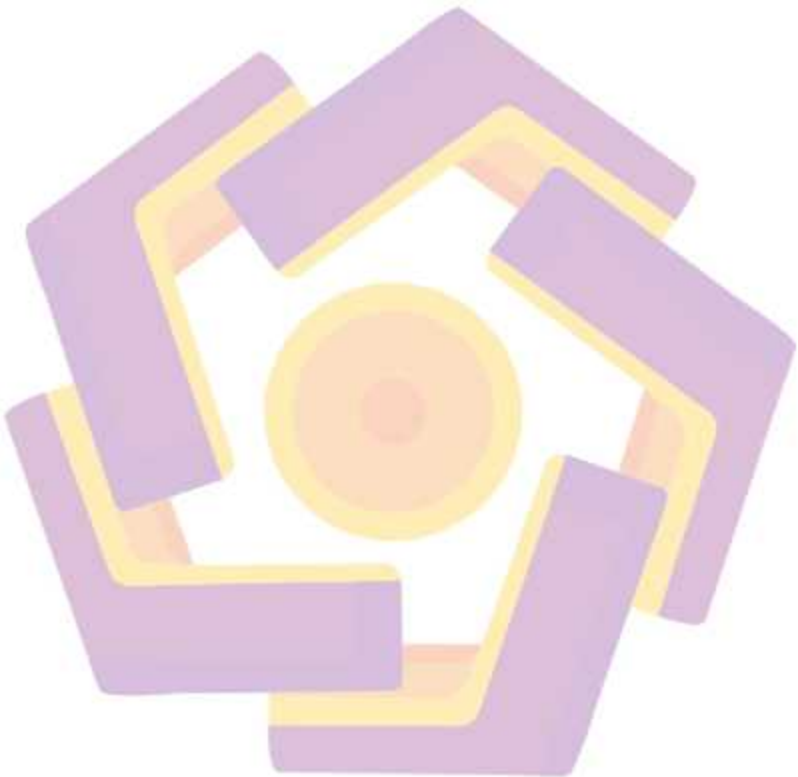
Misi :

1. Menghadirkan desain aksesoris fashion yang inovatif dan *trendy*.
2. Mengutamakan harga yang terjangkau tanpa mengorbankan kualitas.
3. Memperluas jangkauan pasar.
4. Memberikan pengalaman pelanggan yang memuaskan.
5. Meningkatkan branding dan pemasaran secara efektif.

Logo :

Gambar 1. 1 Logo Bisnis

Makna Logo :

- Gambar berlian dengan gemerlap cahaya yang menjadi ciri khas sebuah perhiasan mewah representasi perhiasan yang ditawarkan oleh Liana Fashion Accessories.

- Bulan sabit menjadi lambang semangat pembaharuan dalam inovasi yang akan terus dilakukan Liana Fashion Accessories dalam mengembangkan bisnisnya.
- Dua telapak tangan menengadah melambangkan bahwa Liana Fashion Accessories menjunjung tinggi semangat pembaharuannya.
- Warna kuning secara psikologis mampu merangsang aura semangat, keceriaan, dan rasa bahagia. Hal inilah yang diharapkan Liana Fashion Accessories kepada para pelanggannya.
- Warna cokelat melambangkan kesan modern, mahal, nyaman, dan aman. Ini merupakan tujuan utama dari penggunaan produk Liana Fashion Accessories.